



**Città di Biella**  
MEDAGLIA D'ORO AL VALORE MILITARE  
MEDAGLIA D'ARGENTO AL MERITO CIVILE

# Carta dei Servizi Demografici

## del Comune di Biella

Carta pubblicata il 21/01/2019

Approvata con D:G.C. n. 453 del 21/12/2018

## COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore. Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione." (Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici").

Il principio ispiratore della Carta dei Servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza

Quindi la Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione tra il Comune e i cittadini, e di tutela dei diritti di questi ultimi

In particolare la Carta:

- chiarisce diritti e doveri dell'ente, nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi
- presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento.
- si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali.

La Carta, insieme alle altre carte dei servizi del Comune di Biella, rappresenta uno degli ambiti di attività del "Sistema qualità", l'insieme delle iniziative e delle azioni relative alla qualità dei servizi.

Il Sistema Qualità è presidiato da un'apposita unità organizzativa, che opera in accordo con l'Urp e i settori dell'Ente in accordo con i diversi settori dell'ente, nell'ottica del miglioramento del servizio.

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

## CARATTERISTICHE DELLA CARTA

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

In particolare la struttura della Carta consiste in:

- una parte fissa di descrizione del Servizio, con validità pluriennale;
- una parte "variabile" composta da alcune schede relative ad informazioni che possono modificarsi ogni anno.

La parte fissa è approvata dalla Giunta Comunale. Attraverso di essa i cittadini potranno conoscere e ricevere informazioni in merito a:

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

Al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei Servizi e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento, e quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito, il documento viene periodicamente riesaminato ed aggiornato

La parte variabile con le schede annuali a cura del dirigente che riporta:

- i progetti di miglioramento
- gli aggiornamenti apportati alla Carta, il piano di miglioramento degli standard, le eventuali variazioni ai costi delle prestazioni,
- l'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza, i risultati conseguiti in relazione agli standard individuati.

Tutte le Carte dei servizi del Comune di Biella possono essere scaricate in formato pdf dal sito internet del Comune: [www.comune.biella.it](http://www.comune.biella.it)

## PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi dei “Servizi Demografici” si ispira ai seguenti principi:

### • UGUAGLIANZA

Deve essere garantito il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia alle diverse categorie e fasce di utenti. Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

### • IMPARZIALITÀ

Il servizio va prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono; va assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio.

### • CONTINUITÀ

Va assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.

### • PARTECIPAZIONE

Deve essere garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Chi eroga il servizio è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

### • CHIAREZZA E TRASPARENZA

All'utente va garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

### • EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio deve essere reso in modo da garantire la sua efficienza ed efficacia.

Gli uffici adottano tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

## PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

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

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (“Principi sull’erogazione dei Servizi Pubblici”);
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 (“Direttiva sui principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”);
- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 (“Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi”);
- Decreto legislativo 286 del 30/07/1999, art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi”;
- Direttiva del ministro della funzione pubblica del 24 marzo 2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”;
- Decreto Legislativo 150 del 27 ottobre 2009 “Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”.

### **I principali riferimenti normativi relativi all’attività dei Servizi Demografici sono:**

#### **❖ Per il Servizio Elettorale**

- D.P.R. 30 marzo 1957 n. 361
- D.P.R. 20 marzo 1967 n. 223
- Legge 21 marzo 1990 n.53

#### **❖ Per il Servizio Anagrafe**

- Legge 24 dicembre 1954 “Ordinamento delle Anagrafi delle Popolazione Residente”
- D.P.R. 30 maggio 1989 n.223n “Approvazione del nuovo Regolamento Anagrafico della Popolazione residente”

#### **❖ Per il servizio Stato Civile**

- D.P.R. 3 novembre 2000 n. 396

# PRESENTAZIONE DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

## 1. SERVIZIO ELETTORALE

### **Finalità e missione del servizio**

Funzione dell'Ufficio Elettorale è di provvedere alla tenuta e all'aggiornamento degli elenchi degli elettori del Comune di Biella di rilasciare ai cittadini elettori le tessere elettorali necessarie per l'esercizio del diritto di voto, di assicurare l'aggiornamento degli albi dei presidenti e degli scrutatori di seggio elettorale.

L'ufficio provvede anche all'aggiornamento degli albi dei Giudici Popolari di Corte d'Assise e di Corte d'Assise d'Appello.

L'ufficio, inoltre, rilascia le certificazioni di iscrizione nelle liste elettorali.

### **A chi si rivolge il servizio**

Il servizio si rivolge a tutti i cittadini maggiorenni.

### **Com'è organizzato il servizio**

Il servizio è organizzato su base territoriale centralizzata presso la sede comunale principale

### **Struttura organizzativa**

La struttura prevede in totale due addetti agli sportelli ed all'attività di back office dipendenti direttamente dal Dirigente di Settore

### **Funzioni**

Funzione dell'Ufficio Elettorale è di provvedere alla tenuta e all'aggiornamento degli elenchi degli elettori del Comune di Biella di rilasciare ai cittadini elettori le tessere elettorali necessarie per l'esercizio del diritto di voto, di assicurare l'aggiornamento degli albi dei presidenti e degli scrutatori di seggio elettorale.

L'ufficio provvede anche all'aggiornamento degli albi dei Giudici Popolari di Corte d'Assise e di Corte d'Assise d'Appello.

L'ufficio, inoltre, rilascia le certificazioni di iscrizione nelle liste elettorali.

### **Sede recapiti e orari**

La sede del Servizio Elettorale è sita in via Battistero 4 Biella

Recapito telefonico : 015/3507302 - 504

e-mail: [elettorale@comune.biella.it](mailto:elettorale@comune.biella.it)

Pec : [protocollo.comunebiella@pec.it](mailto:protocollo.comunebiella@pec.it)

## **Orari di apertura al pubblico**

Gli Uffici del Servizio Elettorale sono aperti all'utenza con i seguenti orari:

Lunedì	08.00 – 12.15 e 14.00 – 15.00
Martedì	08.00 – 12.15 e 14.00 – 15.00
Mercoledì	08.00 – 12.15 e 14.00 – 15.00
Giovedì	08.00 - 16.00 (orario continuato)
Venerdì	08.00 – 12.15 e 14.00 – 15.00

## **2. SERVIZIO ANAGRAFE**

### **Finalità e missione del servizio**

L'Anagrafe della popolazione residente ha la funzione di registrare:

- nominativamente i cittadini 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 dovuti a nascite, morti, immigrazione, emigrazione;
- tutte le variazioni che avvengono nella popolazione stessa (es. per matrimonio, mutamento di cittadinanza, di nome, ecc.).

E' compito dell'Anagrafe rilasciare i certificati anagrafici, le carte di identità, autenticare le firme, legalizzare le foto.

### **A chi si rivolge il servizio**

Il servizio è rivolto a tutta la popolazione

### **Com'è organizzato il servizio**

Il servizio è organizzato su base territoriale centralizzata presso la sede comunale principale

### **Struttura organizzativa**

La struttura prevede un responsabile del servizio e un numero di addetti agli sportelli ed all'attività di back office attualmente quantificato in n. 7 unità

### **Funzioni**

L'Anagrafe della popolazione residente ha la funzione di registrare:

- nominativamente i cittadini 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 dovuti a nascite, morti, immigrazione, emigrazione;
- tutte le variazioni che avvengono nella popolazione stessa (es. per matrimonio, mutamento di cittadinanza, di nome, ecc.).

E' compito dell'Anagrafe rilasciare i certificati anagrafici, le carte di identità, autenticare le firme, legalizzare le foto.

### **Sede recapiti e orari**

La sede del Servizio Anagrafe è sita in via Battistero 4 Biella

Recapito telefonico : 015/3507361

fax: 015/3507345

e-mail: [u\\_anagrafe@comune.biella.it](mailto:u_anagrafe@comune.biella.it)

Pec : protocollo.comunebiella@pec.it

### **Orari di apertura al pubblico**

Gli Uffici del Servizio Anagrafe sono aperti all'utenza con i seguenti orari:

Lunedì 08.00 – 12.15 e 14.00 – 15.00

Martedì 08.00 – 12.15 e 14.00 – 15.00

Mercoledì 08.00 – 12.15 e 14.00 – 15.00

Giovedì 08.00 - 16.00 (orario continuato – carta d'identità elettronica fino alle ore 15.15)

Venerdì 08.00 – 12.15 e 14.00 – 15.00



### **3. SERVIZIO STATO CIVILE**

#### **Finalità e missione del servizio**

Lo Stato Civile ha la funzione principale di registrare e certificare gli eventi più importanti della vita quali la nascita, il matrimonio, la morte e la cittadinanza. Gli atti di stato civile fanno prova, fino a querela di falso, degli eventi registrati dall'Ufficiale dello Stato Civile.

Allo Stato Civile spetta di conservare tale documentazione, perché dai fatti e atti da essa rappresentati la persona trae la titolarità di specifici e particolari diritti e obblighi verso lo Stato e verso gli altri consociati e rilasciare, a chi vi abbia interesse, le relative certificazioni.

La materia è stata innovata dal nuovo ordinamento di Stato Civile, approvato con il D.P.R. 3 novembre 2000, n. 396 che ha dato concreta attuazione alla volontà di rivedere e semplificare l'ordinamento di stato civile del 1939 eliminando, riducendo e semplificando gli adempimenti richiesti al cittadino, riducendo i termini per la conclusione dei provvedimenti e, infine, mirando alla progressiva informatizzazione delle procedure e degli atti

#### **A chi si rivolge il servizio**

Il servizio si rivolge a tutta la popolazione.

#### **Com'è organizzato il servizio**

Il servizio è organizzato su base territoriale centralizzata presso la sede comunale principale.

#### **Struttura organizzativa**

La struttura prevede un Responsabile del servizio e un numero di addetti agli sportelli ed all'attività di back office attualmente quantificato in n. 4 unità.

#### **Funzioni**

Lo Stato Civile ha la funzione principale di registrare e certificare gli eventi più importanti della vita quali la nascita, il matrimonio, la morte e la cittadinanza. Gli atti di stato civile fanno prova, fino a querela di falso, degli eventi registrati dall'Ufficiale dello Stato Civile.

Allo Stato Civile spetta di conservare tale documentazione, perché dai fatti e atti da essa rappresentati la persona trae la titolarità di specifici e particolari diritti e obblighi verso lo Stato e verso gli altri consociati e rilasciare, a chi vi abbia interesse, le relative certificazioni.

## **Sede recapiti e orari**

La sede del Servizio Stato Civile è sita in via Battistero 4 Biella

Recapito telefonico : 015/3507332  
fax: 015/3507345  
e-mail: [statocivile@comune.biella.it](mailto:statocivile@comune.biella.it)  
Pec : protocollo.comunebiella@pec.it

## **Orari di apertura al pubblico**

Gli Uffici del Servizio Stato Civile sono aperti all'utenza con i seguenti orari:

Lunedì	08.00 – 12.15 e 14.00 – 15.00
Martedì	08.00 – 12.15 e 14.00 – 15.00
Mercoledì	08.00 – 12.15 e 14.00 – 15.00
Giovedì	08.00 - 16.00 (orario continuato)
Venerdì	08.00 – 12.15 e 14.00 – 15.00
Sabato	9.30 - 10.30 (per le sole denunce di morte).

### 1. SERVIZIO ELETTORALE

#### 1.1 ISCRIZIONE E CANCELLAZIONE LISTE ELETTORALI

##### ➤ Aggiornamenti ed iscrizioni alle liste elettorali.

L'Ufficio Elettorale del Comune di Biella provvede d'ufficio all'iscrizione dei nominativi dei nuovi elettori ed all'aggiornamento delle liste elettorali:

- sono iscritti nelle liste i cittadini che hanno compiuto il 18° anno d'età, coloro che hanno trasferito la loro residenza da altro Comune o coloro che hanno acquisito il diritto di voto in base alla normativa vigente;
- sono cancellati i cittadini trasferitisi presso altri Comuni e coloro che hanno perduto il diritto elettorale in base a disposizioni di Legge.

Contro le operazioni di revisione delle liste elettorali è ammesso il ricorso alla Commissione Elettorale Circondariale, entro dieci giorni dalla data di notifica del provvedimento. Il ricorso deve essere redatto su carta semplice, salvo i casi particolari previsti dalla Legge.

##### ➤ Ammissione al voto su domanda dell'elettore

Un cittadino con capacità elettorale e residente nel Comune di Biella che non risulti iscritto nelle liste elettorali può richiedere l'ammissione al voto presentando la domanda tramite L'Ufficio Elettorale, alla Commissione Elettorale Circondariale.

##### ➤ Essere iscritti nelle liste elettorali aggiunte per i cittadini dell'Unione Europea

I cittadini stranieri dei Paesi dell'Unione Europea residenti a Biella possono esercitare il diritto di voto per l'elezione del Parlamento Europeo e del Sindaco, del Consiglio Comunale.

La domanda di iscrizione nelle liste elettorali aggiunte deve essere presentata:

- per le elezioni europee, non oltre il 90° giorno antecedente la data della consultazione elettorale;
- per le elezioni amministrative comunali, non oltre il 5° giorno successivo all'affissione del manifesto di convocazione dei comizi elettorali.

La domanda deve essere redatta in carta semplice su modulo prestampato disponibile presso l'Ufficio Elettorale.

La consegna della domanda può essere delegata ad altra persona che dovrà presentare, in allegato alla domanda, una fotocopia non autenticata del documento di identità del richiedente l'iscrizione.

E' ammessa anche la presentazione via fax, allegando fotocopia di un documento d'identità del richiedente.

L'iscrizione resta valida fino alla richiesta di cancellazione da parte dell'interessato.

I cittadini iscritti nelle liste ricevono al proprio domicilio la tessera elettorale. Qualora la domanda non fosse accolta, il cittadino riceve dall'Ufficio Elettorale tutte le informazioni utili per l'inoltro di un eventuale ricorso da predisporre secondo la normativa vigente.

➤ Votare con la tessera elettorale

Ai fini dell'esercizio del diritto di voto, il tradizionale certificato elettorale è stato sostituito dalla tessera elettorale, un documento a carattere strettamente personale, che l'elettore utilizza in occasione di tutte le consultazioni elettorali, anche referendarie, e che deve essere pertanto conservato con la massima cura.

➤ Consegna della tessera elettorale

La tessera è valida per 18 votazioni e viene consegnata direttamente al domicilio dei nuovi elettori attraverso il servizio postale o tramite incaricati del Comune. In caso di mancato recapito è possibile ritirare la tessera presso l'Ufficio Elettorale.

La tessera viene ritirata qualora il titolare perda il diritto di voto.

➤ Aggiornamento

L'Ufficio Elettorale provvede all'aggiornamento dei dati contenuti nella tessera elettorale quando si verifica uno dei seguenti casi:

- l'elettore cambia residenza nell'ambito del Comune;
- i confini della vecchia sezione elettorale vengono modificati;
- la sede del seggio elettorale viene trasferita in un nuovo edificio.

L'Ufficio Elettorale invia, tramite posta, o tramite incaricati del Comune, un tagliando adesivo di colore rosa contenente i dati aggiornati, che il titolare deve applicare sulla tessera elettorale negli appositi spazi.

Ai cittadini che si trasferiscono a Biella da un altro Comune viene recapitata una nuova tessera e ritirata quella in loro possesso.

➤ Duplicato

In caso di deterioramento, smarrimento o furto il cittadino può richiedere un duplicato della tessera presentando domanda all'Ufficio Elettorale su modulo prestampato disponibile presso l'ufficio stesso:

- ✓ se la tessera è deteriorata, il cittadino riconsegna quella in suo possesso;
- ✓ in caso di furto o smarrimento, il cittadino compila e sottoscrive presso l'Ufficio Elettorale una dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, che sostituisce la denuncia ai Carabinieri o agli uffici della Polizia di Stato.

## **Tempi**

L'aggiornamento e il rilascio di nuove tessere avviene con cadenza semestrale ed in occasione di ogni consultazione elettorale o referendaria. Il rilascio del duplicato della tessera è immediato.

All'indizione delle elezioni, si raccomanda di non attendere gli ultimi giorni per richiedere il duplicato della tessera, al fine di evitare inutili code e attese agli sportelli.

## **Nessun costo.**

## 1.2 ESERCITARE IL DIRITTO DI VOTO IN SITUAZIONI PARTICOLARI

### ➤ Annotazione permanente del diritto di voto assistito

L'elettore affetto da grave infermità che non consenta l'autonoma espressione del voto senza l'aiuto di un accompagnatore di fiducia, può rivolgere domanda all'Ufficio Elettorale per l'annotazione del diritto al voto assistito mediante l'apposizione di uno specifico simbolo sulla tessera elettorale personale.

Quando non vi sia l'apposizione del suddetto simbolo nella tessera elettorale personale oppure quando l'impedimento non sia evidente o sia solo temporaneo esso potrà essere dimostrato con un certificato medico rilasciato immediatamente e gratuitamente dal funzionario medico designato dai competenti organi delle Unità Sanitarie Locali.

#### **Documenti da presentare**

- Domanda da compilare su modulo prestampato disponibile presso l'Ufficio Elettorale;
- Documentazione medica rilasciata dal Servizio Igiene e Sanità Pubblica
- Tessera elettorale.

**Tempi:** Tempo reale.

#### **Nessun costo**

### ➤ Voto in case di cura, luoghi di detenzione e comunità

L'elettore può esercitare il voto presso la casa di cura, il luogo di detenzione o la comunità presso la quale si trova al momento delle consultazioni elettorali se i responsabili di queste strutture hanno richiesto l'istituzione di un seggio speciale.

#### **Documenti da presentare**

- Domanda da compilare su modulo prestampato disponibile presso la struttura stessa.

L'Ufficio Elettorale provvederà al rilascio dell'attestazione che, unitamente alla tessera elettorale, dà diritto ad esercitare il voto presso la struttura medesima.

**Tempi:** Di norma entro 24 ore dalla ricezione della domanda.

#### **Nessun costo.**

### **1.3 INSERIMENTO NELL'ALBO DEGLI SCRUTATORI E DEI PRESIDENTI – TENUTA ED AGGIORNAMENTO DELL'ALBO, PREVISTO DALLA LEGGE DEGLI SCRUTATORI.**

Per poter svolgere le funzioni di Presidente o di Scrutatore di seggio elettorale è necessario essere iscritti al relativo Albo.

L'iscrizione avviene se si è in possesso dei seguenti requisiti:

- per l'Albo dei Presidenti di seggio occorre:
  - ✓ essere elettore del Comune di Biella;
  - ✓ essere in possesso del diploma di scuola media superiore di secondo grado;
  - ✓ non avere superato il settantesimo anno di età alla data delle elezioni;
  - ✓ non essere dipendenti dei Ministeri dell'Interno, delle Poste e Telecomunicazioni e dei Trasporti;
  - ✓ non prestare servizio nelle Forze Armate (o trovarsi in condizioni assimilate);
  - ✓ non essere medico provinciale, ufficiale sanitario o medico condotto;
  - ✓ non essere Segretario Comunale, né dipendente comunale addetto o comandato, anche temporaneamente, a prestare servizio presso l'Ufficio Elettorale;
  - ✓ fare domanda entro il mese di ottobre, in corrispondenza con la pubblicazione dello specifico avviso pubblico.
  
- per l'Albo degli Scrutatori occorre:
  - ✓ essere elettore del Comune di Biella;
  - ✓ avere assolto agli obblighi scolastici;
  - ✓ non essere dipendenti dei Ministeri dell'Interno, delle Poste e Telecomunicazioni e dei Trasporti;
  - ✓ non prestare servizio nelle Forze Armate (o trovarsi in condizioni assimilate);
  - ✓ non essere medico provinciale, ufficiale sanitario o medico condotto;
  - ✓ non essere Segretario Comunale, né dipendente comunale addetto o comandato, anche temporaneamente, a prestare servizio presso l'Ufficio Elettorale;
  - ✓ fare domanda entro il mese di novembre, in corrispondenza con la pubblicazione dello specifico avviso pubblico. La domanda, una volta accettata, resta valida fino alla richiesta di cancellazione da parte dell'interessato o al trasferimento di residenza dell'interessato in altro Comune.

La domanda di iscrizione, redatta in carta semplice su modulo prestampato disponibile presso l'Ufficio Elettorale:

- deve essere presentata, a seguito di avviso pubblico, all'Ufficio Elettorale e sottoscritta davanti al funzionario incaricato;
- può essere consegnata anche da altra persona, a ciò delegata, che dovrà presentare, in allegato alla domanda, una fotocopia non autenticata del documento di identità del richiedente l'iscrizione;
- può essere inviata per posta o via fax allegando fotocopia di un documento d'identità del richiedente.

Se il cittadino non è più disponibile a svolgere il ruolo di scrutatore deve presentare entro il 31 dicembre domanda di cancellazione dagli Albi, in carta semplice su modulo prestampato disponibile presso l'Ufficio Elettorale.

**Tempi:** Entro il 15 di gennaio di ciascun anno, la Commissione Elettorale procede all'iscrizione dei richiedenti nell'Albo degli scrutatori. Il Sindaco, sentito l'Ufficio Elettorale, formula alla Corte d'Appello di Torino una proposta di nominativi per l'iscrizione all'Albo dei Presidenti di Seggio. Entro il 15 gennaio di ciascun anno, il Comune pubblica sull'Albo Pretorio on-line, per la durata di 15 giorni, l'elenco degli scrutatori idonei. A coloro che non siano stati inclusi negli Albi, il Sindaco notifica per iscritto la decisione della Commissione Elettorale Comunale, indicandone i motivi. In occasione delle consultazioni elettorali i presidenti di seggio sono nominati dalla Corte di Appello di Torino; gli scrutatori di seggio sono nominati dalla Commissione Elettorale che procede anche alla redazione della graduatoria degli scrutatori supplenti. Le nomine dei titolari vengono notificate agli interessati nel più breve tempo possibile e comunque non oltre il quindicesimo giorno precedente la data delle elezioni.

L'eventuale impedimento deve essere comunicato entro 48 ore dalla notifica; in sostituzione, il Sindaco nomina gli scrutatori supplenti.

### **Nessun costo**

#### **1.4 TENUTA ED AGGIORNAMENTO DELL'ALBO, PREVISTO DALLA LEGGE, DEI GIUDICI POPOLARI.**

Per poter svolgere le funzioni di giudice popolare è necessario essere iscritti al relativo Albo.

Per iscriversi all'Albo dei giudici popolari occorre:

- avere un'età compresa fra i 30 e 65 anni
- essere elettore del Comune di Biella
- essere in possesso del diploma di scuola media inferiore (per giudice popolare in Corte d'Assise.)
- essere in possesso del diploma di scuola media superiore di secondo grado (per giudice popolare in Corte d'Assise e Corte d'Assise d'Appello.)
- fare domanda entro il mese di luglio di ogni anno dispari, in corrispondenza con la pubblicazione dello specifico avviso pubblico.

La domanda, una volta che sia stata accettata, resta valida.

La domanda di iscrizione:

- deve essere redatta in carta semplice su modulo prestampato disponibile presso l'Ufficio Elettorale;
- deve essere presentata, a seguito di avviso pubblico, all'Ufficio Elettorale e sottoscritta davanti al funzionario incaricato;
- può essere consegnata da altra persona, a ciò delegata, che dovrà presentare, in allegato alla domanda, una fotocopia non autenticata del documento di identità del richiedente l'iscrizione;
- può essere presentata per posta o via fax, allegando fotocopia di un documento d'identità del richiedente.

**Tempi:** Entro il 10 settembre degli anni dispari il Sindaco trasmette al Tribunale di Biella gli elenchi contenenti le proposte delle nuove iscrizioni.

La Commissione istituita appositamente per l'occasione nel circondario del Tribunale di Biella procede all'esame delle proposte e alla compilazione degli elenchi di aggiornamento che saranno pubblicati non più tardi del 15 novembre dello stesso anno all'Albo Pretorio on-line del Comune.

Entro il termine di 15 giorni dall'affissione i cittadini possono presentare ricorso direttamente alla cancelleria del Tribunale.

**Nessun costo.**

## **1.5 CERTIFICAZIONI ELETTORALI**

Sono previste le seguenti tipologie di certificazione, da richiedere presso l'ufficio Elettorale:

- ✓ iscrizione alle liste elettorali e godimento dei diritti politici;
- ✓ dichiarazione di svolgimento della funzione di componente di seggio elettorale;
- ✓ certificato di iscrizione alle liste elettorali;
- ✓ certificazione, anche collettiva, della qualità di elettore per i sottoscrittori di liste di candidati o di referendum.

### **Documenti da presentare**

- Documento di identità;
- Autorizzazione da parte dei presentatori delle liste di candidati o dei promotori dei referendum per la richiesta di rilascio dei certificati dei sottoscrittori.

**Tempi:** I certificati vengono rilasciati in tempo reale o nel più breve tempo possibile, se devono essere effettuate verifiche istruttorie da parte dell'ufficio Elettorale.

La certificazione della qualità di elettore dei sottoscrittori di liste di candidati o di referendum e la certificazione della qualità di elettore dei candidati sono rilasciate nei termini previsti dalla Legge.

**Costi:** Nessun costo per gli atti concernenti in genere l'esercizio dei diritti elettorali

## **1.6 ACCESSO AGLI ATTI DELL'UFFICIO ELETTORALE**

E' consentito l'accesso agli atti relativi alle revisioni delle liste elettorali (elenchi predisposti dal Responsabile dell'Ufficio Elettorale Comunale, verbali adottati, documenti relativi a ciascun nominativo e liste generali o di sezione) ed ai verbali degli uffici elettorali di sezione.

La richiesta, motivata ed effettuata per iscritto, dev'essere indirizzata al Responsabile dell'Ufficio Elettorale.

Copia delle liste elettorali può essere rilasciata solo in presenza di una delle seguenti tre 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.

Documenti da presentare

- documento di riconoscimento del richiedente;
- domanda di accesso qualora debba essere avviato il procedimento formale.

**Tempi:** Il procedimento di accesso formale sarà concluso nel termine massimo di 30 giorni dalla presentazione della domanda.

**Costi:** La copia delle liste elettorali su cd o su carta ha un costo di € 409,00. Per l'accesso alle altre tipologie di documento si rimanda al vigente Regolamento per l'accesso dei cittadini ai documenti amministrativi.

## 2. SERVIZIO ANAGRAFE

### 2.1 CAMBIO DI RESIDENZA

Il cambio di residenza è la volontà del cittadino di stabilire la propria dimora abituale in un Comune diverso da quello di provenienza.

L'iscrizione all'Anagrafe del Comune di Biella è subordinata all'accertamento positivo da parte della Polizia Municipale presso l'indirizzo indicato dal richiedente ed alla conclusione della pratica di cancellazione da parte del Comune di provenienza.

#### **Documenti da presentare**

- ✓ modulo di richiesta per iscrizione anagrafica compilato;
- ✓ codice fiscale dei componenti il nucleo familiare interessati al cambio di residenza;
- ✓ documento di identità e, per gli stranieri, passaporto e permesso o carta di soggiorno in originale in corso di validità per ogni componente il nucleo familiare;
- ✓ copia dei libretti di circolazione dei veicoli di proprietà e della patente dei componenti il nucleo familiare interessati al cambio di residenza.

Viene inoltre richiesto un recapito telefonico, per consentire alla Polizia Municipale di concordare le modalità per la verifica presso l'indirizzo di residenza indicato dal richiedente. Il cambio di residenza non comporta la necessità di aggiornare la Carta d'identità che resta valida comunque fino alla sua naturale scadenza.

**Tempi:** La pratica viene avviata allo sportello in tempo reale.

L'accertamento da parte della Polizia Municipale presso l'indirizzo indicato dal richiedente avviene di media entro 15 giorni.

L'operatore, a seguito dell'accertamento positivo della Polizia Municipale, conclude la pratica entro 45 giorni dalla data di presentazione della domanda per trasferimento dai Comuni limitrofi ed entro 180 giorni per trasferimento da tutti gli altri Comuni.

Il tagliando da apporre sulla patente e sul libretto di circolazione viene inviato a domicilio, a cura della Motorizzazione Civile di Roma, di norma entro 180 giorni dalla data di chiusura della pratica.

Se la richiesta di cambio di residenza viene respinta, il cittadino riceve tutte le informazioni utili per l'inoltro di una nuova domanda o per l'eventuale ricorso al Prefetto.

#### **Nessun costo.**

Il cittadino straniero che risiede in modo stabile sul territorio del Comune di Biella per un periodo superiore ai tre mesi, proveniente da altro Comune o dall'estero, è tenuto a richiedere all'Ufficiale d'Anagrafe l'iscrizione anagrafica per sé e per i propri familiari conviventi. Tale iscrizione è subordinata all'accertamento positivo da parte della Polizia Municipale all'indirizzo indicato dal richiedente

## 2.2 ISCRIZIONI ANAGRAFICHE DEI CITTADINI COMUNITARI

### Documenti da presentare

Se il cittadino comunitario proviene da un altro Comune italiano dovrà presentare la seguente documentazione:

- ✓ documento di identità rilasciato dal paese di origine;
- ✓ attestazione di regolarità di soggiorno;
- ✓ codice fiscale.

La documentazione viene richiesta per tutti i componenti del nucleo familiare per cui si chiede la residenza.

Se il cittadino proviene dal paese d'origine dovrà riferirsi alla normativa prevista dal Decreto Legislativo n. 30/2007 che prevede che il cittadino comunitario abbia un lavoro regolare in Italia oppure può mantenersi in Italia esibendo in entrambi i casi la documentazione in originale richiesta.

## 2.3 ISCRIZIONI ANAGRAFICHE DEI CITTADINI EXTRA COMUNITARI

### Documenti da presentare

- ✓ passaporto in corso di validità o documento di identificazione equipollente rilasciato dal paese di origine;
- ✓ permesso o carta di soggiorno;
- ✓ codice fiscale di ogni componente il nucleo familiare;
- ✓ documentazione attestante lo stato civile.

Se il cittadino comunitario proviene dal paese di origine dovrà presentare anche i documenti rilasciati dalla Prefettura sia nel caso di arrivo in Italia per motivi di lavoro che per ricongiungimento familiare.

**Tempi:** La pratica, sia per i cittadini comunitari che per quelli extracomunitari, viene avviata allo sportello in tempo reale.

L'accertamento avviene da parte della Polizia Municipale presso l'indirizzo indicato dal richiedente, di media entro 45 giorni.

La pratica si conclude entro 90 giorni

## 2.4 CAMBI DI ABITAZIONE

Il cambio di indirizzo è lo spostamento della propria dimora abituale all'interno del Comune ove si è già residenti.

E' possibile richiedere il cambio di indirizzo presso la sede dell'Anagrafe.

L'evasione della pratica del cambio di indirizzo nel Comune di Biella prevede anche l'accertamento della Polizia Municipale presso l'indirizzo indicato dal richiedente.

Il cittadino ottiene, senza ulteriori richieste, l'aggiornamento dei dati relativi al cambio di indirizzo contenuti sui seguenti documenti:

- libretti di circolazione dei veicoli di proprietà e patente dei componenti il nucleo familiare interessati alla variazione di indirizzo;
- tessere elettorali degli elettori componenti il nucleo familiare interessati alla variazione di indirizzo.

Il cambio di indirizzo non comporta invece la necessità di aggiornare la Carta di identità, che resta valida comunque fino alla sua naturale scadenza.

#### **Documenti da presentare**

- ✓ documento di identità del richiedente il cambio di indirizzo;
- ✓ codice fiscale dei componenti il nucleo familiare interessati alla variazione di indirizzo;
- ✓ copia dei libretti di circolazione dei veicoli di proprietà e della patente dei componenti il nucleo familiare interessati alla variazione di indirizzo.

Viene inoltre richiesto un recapito telefonico per consentire alla Polizia Municipale di concordare le modalità per la verifica presso il nuovo indirizzo di residenza indicato dal richiedente.

#### **Tempi**

La pratica viene avviata allo sportello in tempo reale.

L'accertamento da parte della Polizia Municipale presso l'indirizzo indicato dal richiedente, avviene di media entro 15 giorni.

L'operatore conclude la pratica in media dopo 30 giorni dal ricevimento del verbale positivo della Polizia Municipale.

Il tagliando da apporre sulla patente e libretto di circolazione, viene inviato a domicilio, a cura della Motorizzazione Civile di Roma, di norma entro 180 giorni dalla data di chiusura della pratica.

Il tagliando da apporre sulla tessera elettorale viene inviato a domicilio, di norma entro 180 giorni dalla data di chiusura della pratica e comunque prima della consultazione elettorale più imminente.

Se la richiesta di cambio di indirizzo viene respinta, il cittadino riceve tutte le informazioni utili per l'invio di una nuova domanda o per l'eventuale ricorso al Prefetto.

**Nessun costo.**

## **2.5 ISCRIZIONE ALL'AIRE (Anagrafe Italiani Residenti all'Estero)**

L'Anagrafe Italiani Residenti all'Estero comprende tutti i cittadini italiani residenti all'estero e consente di accertare i movimenti anagrafici effettuati dagli stessi, all'estero e in Italia.

Il Comune di Biella iscrive nella propria AIRE, cancellandoli contemporaneamente dall'anagrafe della popolazione residente:

- i cittadini di Biella, dopo un periodo di permanenza all'estero superiore ai dodici mesi;

- i cittadini nati fuori del territorio nazionale, il cui atto di nascita è stato trascritto a Biella;
- coloro che acquisiscono la cittadinanza continuando a risiedere all'estero.

Iscriversi all'Anagrafe degli Italiani Residenti all'Estero e dichiarare eventuali cambi di residenza o di abitazione consente:

- di fruire dei servizi consolari;
- di ottenere certificati dal Comune di iscrizione e dal Consolato nella cui circoscrizione si è residenti;
- di esercitare con regolarità il diritto di voto.

La recente legislazione in materia, ha previsto che entro i sei mesi successivi all'iscrizione all'AIRE, i Comuni provvedano a confermare all'Agenzia delle Entrate competente per territorio l'effettività della cessata residenza del precedente domicilio fiscale.

La Legge prevede un periodo triennale, a partire dall'iscrizione all'AIRE, in cui il cittadino è "sottoposto a vigilanza" da parte del Comune e dall'Agenzia delle Entrate.

Il cittadino che intende iscriversi all'A.I.R.E. deve fare richiesta all'Ufficio consolare di riferimento che provvederà ad inviare al Comune di ultima residenza in Italia il modello CONS01.

L'Ufficio Anagrafe provvederà ad informare il cittadino dell'avvenuta iscrizione tramite il Consolato di residenza.

Il cittadino iscritto all'A.I.R.E. ha l'obbligo di comunicare gli eventuali cambi di indirizzo all'interno del medesimo Stato o il trasferimento in altro Stato estero sempre tramite l'Ufficio consolare di competenza.

## 2.6 CARTA D'IDENTITÀ ELETTRONICA

La Carta di identità elettronica è l'evoluzione del documento di identità in versione cartacea. Ha le dimensioni di una carta di credito ed è caratterizzata da:

- Un supporto in policarbonato personalizzato mediante la tecnica del **laser engraving** con la foto e i dati del cittadino e corredato da elementi di sicurezza (ologrammi, sfondi di sicurezza, micro scritte, guillocks ecc.);
- Un "microprocessore" a radio frequenza che costituisce:
- una componente elettronica di protezione dei dati anagrafici, della foto e delle impronte del titolare da contraffazione;
- uno strumento predisposto per consentire l'autenticazione in rete da parte del cittadino, finalizzata alla fruizione dei servizi erogati dalle PP.AA.;
- un fattore abilitante ai fini dell'acquisizione di identità digitali sul [Sistema Pubblico di Identità Digitale \(SPID\)](#)
- un fattore abilitante per la fruizione di ulteriori servizi a valore aggiunto, in Italia e in Europa.

I dati del titolare presenti sul documento sono:

- Comune emettitore
- Nome del titolare

- Cognome del titolare
- Luogo e data di nascita
- Sesso
- Statura
- Cittadinanza
- Immagine della firma del titolare
- Validità per l'espatrio
- Fotografia
- Immagini di 2 impronte digitali (un dito della mano destra e un dito della mano sinistra)
- Genitori (nel caso di carta di un minore)
- Codice fiscale
- Estremi dell'atto di nascita
- Indirizzo di residenza
- Comune di iscrizione AIRE (per i cittadini residenti all'estero)
- Codice fiscale sotto forma di codice a barre

La Carta di identità elettronica è principalmente un documento di identificazione: consente di comprovare in modo certo l'identità del titolare, tanto sul territorio nazionale quanto all'estero, ad esclusione della verifica delle impronte per la lettura delle quali è necessario il rilascio dell'autorizzazione da parte del Ministero dell'Interno.

La Carta di identità elettronica può essere richiesta presso il proprio Comune di residenza o presso il Comune di dimora. Il documento può essere richiesto in qualsiasi momento e la sua durata varia secondo le fasce d'età di appartenenza.

Nel dettaglio:

- 3 anni per i minori di età inferiore a 3 anni;
- 5 anni per i minori di età compresa tra i 3 e i 18 anni;
- 10 anni per i maggiorenni.

Il cittadino dovrà recarsi in Comune munito di fototessera, in formato cartaceo o elettronico, su un supporto USB. La fototessera dovrà essere dello stesso tipo di quelle utilizzate per il passaporto. È consigliabile, all'atto della richiesta, munirsi di codice fiscale o tessera sanitaria al fine di velocizzare le attività di registrazione (non è necessario presentare altri documenti).

Prima di avviare la pratica di rilascio della Carta di identità elettronica bisognerà versare, presso le casse del Comune, la somma di € 16,79 oltre i diritti fissi e di segreteria, ove previsti, quale corrispettivo per il rilascio della CIE. Bisognerà inoltre conservare il numero della ricevuta di pagamento.

Nel caso in cui il richiedente la CIE sia genitore di minori è necessario che presenti anche dichiarazione di assenso all'espatrio sottoscritta dall'altro genitore o esercente la responsabilità genitoriale, ai sensi della legge n. 1185 del 1967. In alternativa è necessario fornire l'autorizzazione del giudice tutelare. L'assenso ovvero l'autorizzazione del giudice devono essere presentati anche nel caso in cui la richiesta di emissione del documento riguardi il minore.

## **Il cittadino, nel momento della domanda:**

- In caso di primo rilascio esibisce all'operatore Comunale un altro documento di identità in corso di validità. Se non ne è in possesso dovrà presentarsi al Comune accompagnato da due testimoni;
- In caso di rinnovo o deterioramento del vecchio documento consegna quest'ultimo all'operatore comunale;
- Consegna all'operatore comunale il codice fiscale e il numero della ricevuta di pagamento della Carta (se disponibile);
- Verifica con l'operatore comunale i dati anagrafici rilevati dall'anagrafe comunale;
- Fornisce, se lo desidera, indirizzi di contatto per essere avvisato circa la spedizione del suo documento;
- Indica la modalità di ritiro del documento desiderata (consegna presso un indirizzo indicato o ritiro in Comune);
- Fornisce all'operatore comunale la fotografia;
- Procedo con l'operatore comunale all'acquisizione delle impronte digitali.
- Fornisce, se lo desidera, il consenso ovvero il diniego alla donazione degli organi;
- Firma il modulo di riepilogo.

Il cittadino riceverà la CIE all'indirizzo indicato entro 6 giorni lavorativi dalla richiesta. Una persona delegata potrà provvedere al ritiro del documento, purché le sue generalità siano state fornite all'operatore comunale al momento della richiesta.

Nel caso di impossibilità del cittadino a presentarsi allo sportello del Comune a causa di malattia grave o altre motivazioni (reclusione, appartenenza ad ordini di clausura, ecc.), un suo delegato (ad es. un familiare) deve recarsi presso il Comune con la documentazione attestante l'impossibilità a presentarsi presso lo sportello. Il delegato dovrà fornire la carta di identità del titolare o altro suo documento di riconoscimento, la sua foto e il luogo dove spedire la CIE. Effettuato il pagamento, concorderà con l'operatore comunale un appuntamento presso il domicilio del titolare, per il completamento della procedura.

## **2.7 CERTIFICATI ANAGRAFICI**

Nei casi in cui non vi sia l'obbligo di avvalersi dell'autocertificazione, il cittadino può richiedere presso gli sportelli anagrafici dell'Anagrafe i certificati di competenza; fra i più richiesti vi sono:

- stato di famiglia;
- residenza;
- identità personale;
- cumulativo contenente: residenza, cittadinanza, stato di famiglia;
- stato libero.

**Costi:** 16.00 Euro per marca da bollo se prevista.

## 3. SERVIZIO STATO CIVILE

### 3.1 VARIAZIONE DI DATI ANAGRAFICI – Regolarizzazione dei nomi

Il Regolamento di Stato Civile riconosce la possibilità di regolarizzare la posizione di coloro che hanno più nomi, utilizzati in modo non omogeneo nei documenti (codice fiscale, stato civile, documenti di identità, altro).

Gli interessati possono rivolgersi all'Ufficio di Stato Civile che valuterà, caso per caso, la risoluzione del problema e poi trasmetterà la variazione all'Ufficio Anagrafe.

#### **Documenti da presentare**

- documento di identità;
- documentazione comprovante la difformità dei dati.

#### **Tempi**

La pratica viene avviata allo sportello in tempo reale.

Con documentazione completa, l'aggiornamento dei dati avviene entro 2 giorni.

### 3.2 CAMBIAMENTO DI NOME O COGNOME –Trascrizione degli atti

Il Regolamento di Stato Civile riconosce la possibilità di cambiare il proprio nome o cognome o aggiungere altro nome o cognome al proprio.

L'istanza, con la relativa motivazione, va indirizzata alla Prefettura di Biella che provvede all'inoltro al Ministero dell'Interno il quale, se ritiene validi i motivi, emette un decreto definitivo di cambiamento.

La competenza del Comune è quella di trascrivere il decreto definitivo e provvedere alle relative variazioni sui documenti di Stato Civile e d'Anagrafe.

#### **Documenti da presentare:**

- decreto definitivo rilasciato dal Ministero dell'Interno (in originale).

#### **Tempi:**

La pratica viene avviata allo sportello in tempo reale.

L'aggiornamento dei dati avviene entro 02 giorni dalla trascrizione del decreto.

### 3.3 DENUNCIA DI NASCITA

La denuncia di nascita può essere effettuata:

- entro 3 giorni al Direttore sanitario della struttura dove è avvenuta la nascita;



## OPPURE

- entro 10 giorni all'Ufficio di Stato Civile del Comune di nascita o di residenza di uno dei genitori.

In entrambi i casi la dichiarazione è resa da uno solo dei genitori, o loro delegato, se coniugati, personalmente da entrambi i genitori se non coniugati.

Il bambino è cittadino italiano se uno dei genitori è italiano.

### **Documenti da presentare**

- Documento di identità del genitore o del delegato che presenta la dichiarazione.
- Documento di identità di entrambi i genitori se non coniugati.
- Attestato di nascita rilasciato dall'ospedale.

Il rilascio del codice fiscale viene effettuato dall'Agenzia delle Entrate che di norma lo spedisce ai genitori; se i genitori ne hanno urgenza, lo possono richiedere direttamente presso lo sportello dell'Agenzia delle Entrate che si trova in Corso Europa, 7.

**Tempi:** La pratica viene avviata allo sportello in tempo reale.

**Nessun costo**

## **3.4 DENUNCIA DI MORTE**

La denuncia di morte dev'essere effettuata entro 24 ore dal decesso da:

- persona incaricata dell'Ospedale o Casa di Cura, in caso di decesso presso una di queste strutture;
- da un familiare del defunto o suo incaricato se il decesso è avvenuto presso l'abitazione.

Nella generalità dei casi, di tutti gli adempimenti necessari, compresi quelli di carattere amministrativo, si occupano le Imprese di Pompe Funebri incaricate dai familiari.

Per la denuncia, occorre produrre all'Ufficiale di Stato Civile:

- certificato medico;
- scheda ISTAT;
- certificato necroscopico;
- nulla osta dell'Autorità Giudiziaria in caso di morte accidentale o sospetta.

Il seppellimento può avvenire trascorse 24 ore dal decesso, salva diversa disposizione dell'Autorità Giudiziaria.

Per procedere alla cremazione, occorre:

- l'iscrizione ad una Società che abbia tra i propri fini quello della cremazione del cadavere degli iscritti;
- oppure

- il testamento anche olografo (scritto a mano, datato e firmato dal defunto) dal quale risulti la volontà del defunto di essere cremato. In questo caso il testamento deve essere depositato, anche dopo la morte, presso un notaio che provvederà alla pubblicazione;
  - oppure
- una dichiarazione da rendere dopo il decesso dal coniuge o, in mancanza, dai parenti più prossimi del defunto (in questo caso occorre la dichiarazione di tutti i parenti dello stesso grado).

Occorrono inoltre:

- certificato medico attestante l'esclusione di causa di morte dovuta a reato;
- in caso di morte accidentale o sospetta, nulla osta dell'Autorità Giudiziaria alla cremazione.

Per informazioni circa l'affidamento ai famigliari delle ceneri del defunto e la possibilità di effettuare la dispersione delle ceneri in natura, si invita a rivolgersi direttamente all'Ufficio di Stato Civile.

### 3.5 ACQUISIRE LA CITTADINANZA ITALIANA – Atti di cittadinanza

L'acquisto della cittadinanza può avvenire in seguito a:

- decreto ministeriale o presidenziale di concessione della cittadinanza a stranieri residenti;
- dichiarazione di acquisto per cittadini stranieri tra il 18° e il 19° anno di età, nati e residenti ininterrottamente in Italia;
- riconoscimento di origini italiane di un cittadino straniero;

o per:

- riacquisto in seguito a precedente perdita.

#### **Documenti da presentare:**

- documento di identità;
- documenti, rilasciati da autorità italiane o estere, attestanti la situazione di idoneità all'avvio della pratica di acquisizione della cittadinanza.

**Tempi:** L'ufficiale di Stato Civile avvia la pratica allo sportello in tempo reale. Successivamente l'ufficio provvede a completare la pratica con i relativi documenti e accertamenti, concordando gli appuntamenti con l'interessato ogni qualvolta sia necessario.

Il tempo occorrente per le verifiche può variare da un minimo di 40 giorni dall'avvio della pratica, in caso di acquisto per decreto, fino a 70 giorni, in caso di riacquisto della cittadinanza. Per la ricostruzione dell'ascendenza italiana presso i Consolati i tempi variano a seconda delle risposte consolari.

Al termine della procedura il cittadino viene contattato per concordare l'appuntamento per la cerimonia del giuramento di fedeltà alla Repubblica Italiana.

**Costi:** Nessuno.

### 3.6 LA DOMANDA DI MATRIMONIO

La domanda di matrimonio con rito civile o religioso deve essere presentata all'Ufficio di Stato Civile. Per le pubblicazioni gli interessati, o persona da loro incaricata, devono presentarsi all'Ufficio di Stato Civile, preferibilmente 90 giorni prima della data prevista per il matrimonio.

In tempo reale le pubblicazioni vengono fatte firmare dai futuri sposi e nel frattempo l'ufficio provvede alle verifiche e alla produzione dei documenti necessari.

Le pubblicazioni rimangono esposte 8 giorni.

Alla scadenza dell'affissione, e di ulteriori tre giorni previsti per eventuali ricorsi di terze persone in Tribunale, viene rilasciato il nulla osta alla cerimonia.

Il matrimonio in ogni caso deve svolgersi entro 180 giorni dalla pubblicazione.

Tempi: La pratica viene avviata allo sportello in tempo reale.

#### **Costi**

Una marca da bollo (da Euro 16,00) se i futuri sposi sono entrambi residenti a Biella.

Due marche da bollo, se solo uno dei futuri sposi è residente a Biella.

Tre marche da bollo, se la celebrazione avviene in un Comune diverso da quello della residenza di uno dei due sposi.

#### Matrimonio contratto tra un cittadino italiano e uno straniero

Qualora il matrimonio venga celebrato in Italia, il cittadino straniero è tenuto a presentare un documento attestante che nulla osta al matrimonio, rilasciato dall'autorità competente del paese di origine in Italia (Consolato).

Per informazioni rivolgersi all'Ufficio di Stato Civile.

### 3.7 LE UNIONI CIVILI

La legge 20 maggio 2016 n. 76, entrata in vigore il 5 giugno 2016 e intitolata "*Regolamentazione delle unioni civili tra persone dello stesso sesso e disciplina delle convivenze*", ha istituito l'unione civile tra persone dello stesso sesso quale specifica formazione sociale.

Successivamente, con i Decreti legislativi nn. 5-6-7 del 19 gennaio 2017, sono state dettate ulteriori disposizioni in materia, per adeguare la normativa vigente al nuovo istituto.

#### **Chi può chiedere la costituzione dell'unione civile?**

L'unione civile può essere richiesta da persone dello stesso sesso maggiorenni, sia italiane che straniere, capaci di agire. Non è obbligatorio avere la residenza a Biella.

#### **Come fare**

- Richiesta di costituzione dell'unione civile

Le parti interessate presentano all'ufficiale di stato civile del Comune prescelto la richiesta di costituzione dell'unione civile; nella richiesta ciascuna parte deve dichiarare: il nome e il cognome, la data e il luogo di nascita; la cittadinanza; il luogo di residenza; l'insussistenza delle cause impeditive alla costituzione dell'unione di cui all'articolo 1, comma 4, della legge. È comunque poi necessario che le parti si presentino in Comune dall'ufficiale di stato civile per la sottoscrizione del processo verbale contenente la richiesta di costituzione dell'unione civile. Entro trenta giorni dalla redazione del verbale, l'ufficiale di stato civile deve effettuare le verifiche previste. Le parti interessate hanno poi centottanta giorni di tempo per presentarsi davanti all'ufficiale di stato civile per la costituzione dell'unione civile.

- Dichiarazione di costituzione dell'unione civile

Nel giorno fissato le parti, alla presenza di due testimoni, dichiarano congiuntamente all'ufficiale di stato civile di voler costituire l'unione civile. L'ufficiale redige quindi un secondo verbale che deve essere sottoscritto da tutti gli intervenuti (uniti civilmente, testimoni, ufficiale precedente). Successivamente alla redazione e sottoscrizione del secondo verbale, l'ufficiale iscrive nell'apposito registro l'atto di unione civile tra persone dello stesso sesso, che è così costituita e valida a tutti gli effetti di legge. L'atto è registrato nell'archivio dello stato civile e annotato negli atti di nascita.

- Cognome

Al momento della costituzione dell'unione le parti possono indicare uno dei loro cognomi quale cognome comune dell'unione civile. La parte può anteporre o posporre al cognome comune il proprio cognome, se diverso. Tale dichiarazione comporta l'annotazione della variazione del cognome nell'atto di nascita dell'interessato.

### **3.8 SEPARAZIONI E DIVORZI**

L'art. 12 della Legge n. 162/2014 prevede la possibilità per i coniugi di comparire direttamente innanzi all'Ufficiale dello Stato Civile del Comune per concludere un accordo di separazione, di divorzio o di modifica delle precedenti condizioni di separazione o di divorzio.

L'assistenza degli avvocati difensori è facoltativa. Tale modalità semplificata è a disposizione dei coniugi solo quando:

- non vi siano figli minori o portatori di handicap grave o economicamente non autosufficienti COMUNI ai coniugi richiedenti. Nulla osta l'eventuale presenza di figli minori, portatori di handicap grave, maggiorenni incapaci o economicamente non autosufficienti, di uno soltanto dei coniugi richiedenti.

- l'accordo non contenga patti di trasferimento patrimoniale, produttivi di trasferimento patrimoniale. Non rientra nel divieto della norma la previsione di un obbligo di pagamento di una somma di denaro a titolo di assegno periodico, sia nel caso di separazione consensuale (c.d. assegno di mantenimento) sia nel caso di richiesta congiunta di cessazione degli effetti civili o scioglimento del matrimonio (c.d. assegno divorzile). Non può invece costituire oggetto di accordo la previsione della corresponsione in unica soluzione dell'assegno periodico di divorzio (c.d. liquidazione una tantum). Va inoltre esclusa la competenza dell'Ufficiale di Stato Civile quando i coniugi devono regolamentare l'uso della casa coniugale.

Le parti possono inoltre richiedere, sempre congiuntamente, la modifica delle condizioni di separazione o di divorzio già stabilite ed in particolare possono chiedere l'attribuzione di un assegno periodico (di separazione o di divorzio) o la sua revoca o ancora la sua revisione quantitativa.

Al fine di promuovere una maggiore riflessione sulle decisioni in questione, è stato previsto un doppio passaggio dinanzi all'Ufficiale di Stato Civile a distanza di non meno di 30 giorni. Competente a ricevere l'accordo è il Comune di:

- iscrizione dell'atto di matrimonio (e cioè il comune dove è stato celebrato il matrimonio)
- trascrizione dell'atto di matrimonio celebrato con rito concordatario/religioso o celebrato all'estero
- residenza di uno dei coniugi

Restano invariati i presupposti per la proposizione della domanda di divorzio (sei mesi o, in caso di separazione giudiziale, 12 mesi ininterrotti di separazione personale dei coniugi).

Per il primo incontro è necessario fissare un appuntamento presentando apposita richiesta.

All'atto della conclusione dell'accordo dovrà essere corrisposto il diritto fisso pari a € 16,00.

### **3.9 ANNOTAZIONE E TRASCRIZIONE DELLE SENTENZE DI DIVORZIO**

La sentenza di divorzio emessa in Italia viene trasmessa d'ufficio dal Tribunale competente per essere annotata sugli atti di Stato Civile.

**Tempi:** 5 giorni dall'arrivo della sentenza.

**Nessun costo.**

La sentenza di divorzio emessa da autorità straniera e concernente un cittadino italiano viene trasmessa e trascritta d'ufficio tramite i Consolati italiani.

Il cittadino può chiedere direttamente la trascrizione della sentenza di divorzio producendone personalmente la documentazione presso l'Ufficio di Stato Civile.

**Tempi:** La trascrizione dell'atto è subordinata alle verifiche presso i Consolati italiani all'estero.

**Tempi:** 5 giorni dall'arrivo della sentenza.

**Nessun costo.**

### 3.10 ESTRATTI E CERTIFICATI DI STATO CIVILE

E' possibile richiedere, presso gli sportelli di stato civile gli estratti e, nei limiti consentiti dalla legge, le copie degli atti di: nascita, morte, matrimonio, aggiornati con le relative annotazioni a margine.

#### **Documenti da presentare:**

- Documento di identità.

Nei casi in cui non è obbligatorio avvalersi dell'autocertificazione, il cittadino può richiedere presso gli sportelli anagrafici dello Stato Civile i certificati di:

- Nascita;
- Matrimonio
- Morte
- Pubblicazione di matrimonio
- Estratto di nascita nel quale è annotata la cittadinanza italiana

**Tempi:** I certificati vengono rilasciati in tempo reale; se è richiesta la spedizione a domicilio è previsto un tempo massimo di 7 giorni.

**Nessun costo:** Certificati di stato civile:

### 3.11 LE DISPOSIZIONI ANTICIPATE DI TRATTAMENTO

Le disposizioni anticipate di trattamento, comunemente definite “testamento biologico” o “biotestamento”, sono regolamentate dall'[art. 4 della Legge 219 del 22 dicembre 2017](#), entrata in vigore il 31 gennaio 2018.

In previsione di un'eventuale futura incapacità di autodeterminarsi e dopo avere acquisito adeguate informazioni mediche sulle conseguenze delle proprie scelte, la Legge prevede la possibilità per ogni persona di esprimere le proprie volontà in materia di trattamenti sanitari, nonché il consenso o il rifiuto su:

- accertamenti diagnostici
- scelte terapeutiche
- singoli trattamenti sanitari

Possono fare le DAT tutte le persone che siano:

- maggiorenni
- capaci di intendere e di volere.

#### **Come fare le DAT in Comune**

Le DAT, redatte su qualunque modello dal disponente, vanno consegnate personalmente, unitamente alla copia di un documento d'identità, in busta chiusa, all'Ufficio dello Stato civile del Comune di residenza che provvede all'annotazione in un apposito registro.

Le DAT sono esenti dall'obbligo di registrazione, dall'imposta di bollo e da qualsiasi altro tributo, imposta, diritto e tassa.

Con le medesime forme esse sono rinnovabili, modificabili e revocabili in ogni momento. Nei casi in cui "ragioni di emergenza e urgenza impedissero di procedere alla revoca delle DAT con le forme previste dai periodi precedenti, queste possono essere revocate con dichiarazione verbale raccolta o videoregistrata da un medico, con l'assistenza di due testimoni".

## I NOSTRI STANDARD DI QUALITÀ

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche del servizio alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti.

Per offrire al cittadino un punto di riferimento per valutare la qualità degli interventi e delle prestazioni, il livello di qualità viene ricondotto a fattori specifici, misurabili dal punto di vista quantitativo attraverso indicatori; per ciascun indicatore vengono definiti degli standard, che costituiscono dei punti di riferimento per individuare il livello di qualità atteso/promesso (ex ante) o raggiunto (ex post)

Di seguito sono stati individuati alcuni **Fattori di qualità** sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente:

**-livello di ricettività;**

**-tempi nell'erogazione dei servizi.**

*(fattori comuni a tutte le carte a cui verranno aggiunti ulteriori fattori specifici del servizio )*

Ogni fattore di qualità è misurato attraverso uno o **più indicatori** che rappresentano la manifestazione concreta del particolare fattore di qualità individuato.

Gli **standard** sono dei punti di riferimento per orientare le azioni del servizio e anche una garanzia per l'utenza in quanto essi rappresentano gli obiettivi che questa Amministrazione si impegna a raggiungere.

Gli standard e relativi indicatori sono stati organizzati e suddivisi tra:

- **General**i, cioè misurabili non dal singolo cittadino ma attraverso le indagini di soddisfazione annuali presso i fruitori, realizzate dal servizio stesso che poi ne darà conto;
- **Specifici**, cioè riferiti al singolo intervento o prestazione, quindi il fruitore può direttamente verificarne il rispetto.

La valutazione della qualità è alla base dei processi di miglioramento; gli indicatori la cui misura è ritenuta pari o superiore rispetto alle attese (chiamate comunemente standard) rappresentano i punti di forza della qualità del servizio, mentre gli indicatori, la cui misura è ritenuta inferiore agli standard, rappresentano i punti deboli e richiedono un'azione di miglioramento.

Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, il cittadino può chiederne conto all'Amministrazione Comunale facendo una

segnalazione o presentando un reclamo secondo le modalità indicate successivamente. In caso di riscontro positivo al reclamo le singole carte possono prevedere forme di “indennizzo/rimborso” di varia natura.

E’ importante chiarire che:

- gli standard selezionati non sono riferiti a tutti gli interventi descritti nella carta dei servizi , ma solamente a quelli dove il Servizio é in grado di garantire impegni precisi, perché la gestione e l’erogazione degli interventi dipendono direttamente dalla nostra organizzazione o dagli impegni assunti da chi eroga le prestazioni per nostro conto;
- solo alcuni standard sono “impegnativi” cioè possono prevedere forme di rimborso o indennizzo per l’utente;
- gli standard di qualità saranno progressivamente aggiornati e migliorati nel corso degli anni.

Le tabelle consentono di leggere per ogni dimensione della qualità i fattori individuati, gli indicatori con i quali la qualità è misurata e i relativi standard specifici garantiti dai singoli servizi.

Gli standard generali sono individuati annualmente in fase di predisposizione del Piano della Performance.

<b>SERVIZI DEMOGRAFICI</b>			
<b>Dimensione qualità</b>	<b>Fattore di qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>
Livello di recettività	Orario	Ampio orario di apertura al pubblico	28 ore di apertura settimanale (Servizio Anagrafe)
		Ampio orario di apertura al pubblico	28 ore di apertura settimanale (Servizio Elettorale)
	Orario	Ampio orario di apertura al pubblico	29 ore di apertura settimanale (Servizio Stato Civile)
		Accessibilità	Accessibile ai disabili



Livello di recettività	Funzionalità dei servizi e degli ambienti	Possibilità di celebrare matrimoni anche fuori dal normale orario di apertura al pubblico	Possibilità concessa nel 95% dei casi
Tempi nell'erogazione dei servizi	Certificati anagrafici	Tempo di rilascio	Immediato
	Carta d'identità	Tempo di rilascio	Immediato
	Dichiarazioni sostitutive atto di notorietà	Tempo di rilascio	Immediato
	Autenticazione di copia e di firma	Tempo di rilascio	Immediato
	Cambi di abitazione	Tempo di registrazione del cambio di abitazione (non occupata da altra famiglia o occupata da famiglia esistente)	20 giorni
		Tempo di registrazione del cambio di abitazione (abitazione occupata da altra famiglia)	30 giorni
		N° sopraluoghi per verifica dimora abituale	1
	Cittadini provenienti da altro comune (tempo di invio della richiesta di cancellazione all'Anagrafe del Comune)	90 giorni	

Tempi nell'erogazione dei servizi	Iscrizioni anagrafiche	Cittadini provenienti dall'estero	90 giorni
		Cittadini Comunitari tempo di invio della richiesta di cancellazione all'Anagrafe del Comune)	90 giorni
		N° sopraluoghi	1
	Cancellazioni anagrafiche (per emigrazione all'estero o ad altro comune)	Tempo di svolgimento del procedimento dalla comunicazione del Comune di nuova residenza	60 giorni
	Variazioni di residenza	Tempo di registrazione della variazione	7 giorni
	Certificati di Stato Civile	Tempo di rilascio Certificati/Estratti	Immediato
	Dichiarazione di morte	Tempo di registrazione della dichiarazione	Immediato
	Dichiarazione di nascita	Tempo di registrazione della dichiarazione	Immediato

## RAPPORTI CON I CITTADINI

### L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente

L'ascolto dei cittadini è un impegno prioritario dell'Amministrazione Comunale per costruire nuove relazioni di fiducia e di comunicazione, per sviluppare la cultura della qualità e del miglioramento continuo. Dialogare con i cittadini – in quanto clienti, utenti e possibili alleati - significa anche riconoscere loro il diritto:

- di fare le segnalazioni di mal funzionamento o disservizio,

- di presentare reclami e di ricevere risposte,
- di fare proposte di miglioramento.

Il servizio si sente impegnato pertanto a raccogliere e verificare tutte le segnalazioni di “non qualità” circa le prestazioni offerte, perché ritiene indispensabile:

- utilizzarle come informazioni cruciali per risolvere rapidamente il caso specifico, anche in accordo con l’utente,
- cercare di comprendere i diversi motivi e cause che hanno prodotto i disservizi o la scarsa soddisfazione delle attese dei cittadini, ai fini del miglioramento,
- conoscere i bisogni e le domande non rilevate, le attese dei cittadini fruitori verso il servizio

### **Informazioni e segnalazioni e reclami**

Il Comune di Biella ha elaborato una procedura informatizzata per la gestione delle informazioni e segnalazioni, al fine di raccogliere e monitorare in maniera sistematica le segnalazioni dei cittadini e stimolare la cultura dell’ascolto nei confronti degli utenti dei servizi.

Il Comune si impegna a predisporre adeguati meccanismi di tutela in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta dei Servizi.

I cittadini possono segnalare infrazioni alla Carta e, più in generale, reclami relativi a disservizi subiti ovvero riguardanti presunte violazioni ai propri diritti.

Il personale addetto è a disposizione per accogliere, attraverso apposita modulistica, segnalazioni rilievi e suggerimenti per il miglioramento dei servizi ed alle modalità di erogazione.

La segnalazione può essere inoltrata:

- in forma scritta, tramite lettera, fax, o apposito modulo predisposto reperibile presso gli sportelli:
  - Servizio Elettorale
  - Servizio Anagrafe
  - Servizio Stato Civile
  - presso l’U.R.P.;
- in forma verbale diretta agli addetti;
- in forma telematica agli indirizzi di posta elettronica indicati nella Carta a pagina 5 (Servizio Elettorale), pagina 7 (Servizio Anagrafe) e pagina 9 (Servizio Stato Civile).

Le segnalazioni degli utenti riceveranno risposta al massimo entro 15 giorni.

Le segnalazioni devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente, e possono essere rivolte:

- ✓ al Dirigente, che, su espressa richiesta garantisce una risposta entro un massimo di 15 giorni lavorativi. L’insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale

del Dirigente da sottoporre alle valutazioni della Giunta, che esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta.

- ✓ all'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Biella  
via Battistero 4 – Biella  
telefono: 015/3507319  
fax: 015/3507505  
e-mail: [urp@comune.biella.it](mailto:urp@comune.biella.it)  
orario di apertura: Lunedì - Martedì - Mercoledì - Venerdì: dalle ore 8.30 alle ore 12.00 e dalle ore 14.15 alle 16.00;  
Giovedì: orario continuato dalle ore 8.00 alle ore 16.00.

Il cittadino, grazie alla presenza dell'U.R.P. dispone di un ulteriore elemento di tutela contro ogni eventuale rilevante disservizio, e, anche tramite esso, può inoltre segnalare osservazioni, suggerimenti e reclami in qualunque forma.

L'Amministrazione Comunale si impegna a predisporre l'attività istruttoria ritenuta necessaria per fornire un'adequata risposta, tenendo al corrente gli utenti sull'andamento delle relative pratiche.

Sulle pagine finali della presente Carta dei Servizi è possibile reperire un modulo già formulato allo scopo.

### **Suggerimenti e proposte**

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi, inoltrandoli:

1. o al \_Servizio Elettorale
2. o al Servizio Anagrafe
3. o al Servizio Stato Civile
4. o alla sede dell'U.R.P.,

consegnandole direttamente presso le rispettive sedi oppure servendosi dei relativi indirizzi di posta elettronica.

A tal fine, è stata predisposta una apposita scheda per esprimere proposte e suggerimenti, reperibile nelle pagine finali della presente Carta dei Servizi; i dati acquisiti saranno elaborati e utilizzati per azioni mirate al miglioramento del servizio.

### **Reperibilità e validità della Carta dei Servizi**

La presente Carta è valida fin dal momento della sua emanazione da parte del Comune. Essa sarà affissa in appositi spazi all'interno degli uffici comunali e verrà pubblicata sul sito Internet [www.comune.biella.it](http://www.comune.biella.it), alla pagina "Amministrazione Trasparente", sezione Servizi erogati ed alla pagina dedicata [CarteServiziBiella@](mailto:CarteServiziBiella@)

In alternativa a scaricarla in formato elettronico, il cittadino potrà consultarla in forma cartacea presso i Servizi Demografici (Servizio Elettorale, Servizio Anagrafe e Servizio Stato Civile) e presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Essa è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta tramite telefono, posta, fax, o mail.

La Carta deve essere considerata uno strumento destinato ad essere periodicamente revisionato, aggiornato e modificato per essere sempre attuale ed in linea con le indicazioni che deriveranno dalla sua applicazione.

L'aggiornamento della Carta dei Servizi dei Servizi Demografici a cura del Comune di Biella e previa approvazione in Giunta, è previsto con cadenza triennale e in caso di modificazione della normativa, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti.

Infine, verrà data ampia informazione di essa attraverso i mezzi di comunicazione e di ogni altro canale idoneo, allo scopo di renderla nota in ogni nucleo familiare del territorio comunale.

## **Risarcimenti**

Il processo partecipativo e di confronto realizzato dal Comune di Biella è finalizzato a ridurre gli scostamenti rispetto agli standard prefissati e a prevenire ogni possibile disservizio, grazie ad un atteggiamento collaborativo e propositivo da parte degli utenti.

Per rafforzare e dare concretezza ai diritti dei cittadini, il \_Comune di Biella si riserva di disporre forme ulteriori e meccanismi di tutela attivabili in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta.

A fronte del mancato rispetto di alcuni degli standard di qualità inseriti nelle Carte di alcuni Servizi, solo e esclusivamente per i servizi a pagamento, il Comune di Biella prevede, su richiesta, e dopo l'istruttoria della stessa da parte del Dirigente, come forma di risarcimento, ingresso gratuito per un giorno al Museo del territorio Biellese;

Nei casi di infrazione agli standard per cui non è previsto un rimborso, i cittadini/utenti hanno comunque il diritto di conoscere prontamente le motivazioni ed i problemi che hanno portato al disservizio.

Per consentire ai lavoratori il libero esercizio dei loro diritti sindacali, i servizi dei Servizi Demografici potrebbero chiudere per assemblea sindacale o scioperi (l'informazione è visibile sul sito web del Comune e sulla porta di ingresso degli uffici coinvolti).

In caso di chiusura totale o parziale per eventi superiori alla volontà del Comune di Biella o per motivi di sicurezza viene data comunicazione all'utenza e in questi casi non sono previsti risarcimenti.

Il Comune si impegna a ridurre al minimo i tempi del disagio.

### **Indagini di Soddisfazione dei cittadini**

Ogni anno sarà effettuata almeno una rilevazione per verificare il gradimento del servizio presso la cittadinanza tramite ad esempio:

- indagini quantitative (somministrazione, diretta o telefonica, di questionari) ad un campione di utenti;
- indagini qualitative (focus group, interviste a osservatori privilegiati, ecc.).

### **Utilizzo di tutte le informazioni**

I risultati delle indagini di Soddisfazione dei cittadini verranno resi noti alla cittadinanza e serviranno per impostare i progetti di miglioramento del servizio; infatti unitamente alle segnalazioni, ai reclami, ai suggerimenti, verranno utilizzati almeno 1 volta all'anno dal servizio, per individuare nuovi obiettivi e azioni concrete di miglioramento sia del contenuto delle prestazioni offerte, sia delle modalità di erogazione ai cittadini, obiettivi azioni e tempi di cui ci si impegna a darne conto nel sito web del Comune.

Per consultare i risultati delle indagini realizzate sul sito: [www.comune.biella.it](http://www.comune.biella.it)

- Sezione Amministrazione trasparente/servizi erogati
- Pagina: CarteServiziBiell@

### **Nella reciproca collaborazione ed interazione:**

Tutti i cittadini maggiorenni possono accedere ai Servizi Demografici e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità individuate nella presente Carta.

#### *Il personale...*

- assiste l'utente con cortesia, correttezza, competenza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;
- garantisce l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili, nel rispetto dei tempi stabiliti nella carta.

Il Responsabile del Servizio si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di riservatezza, cortesia e disponibilità da parte di tutti gli addetti, secondo le loro specifiche competenze, nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio, nonché a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.

Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, ad utilizzare in ogni occasione di

comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici e giuridici.

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

### *L'utente...*

- rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il divieto di fumare;
- è cortese, corretto e disponibile con il personale; è preciso e collaborativo nel fornire tutte le informazioni richieste.

Gli utenti hanno diritto a partecipare:

- all'erogazione del servizio (confrontandosi con il responsabile del procedimento e/o con l'istruttore incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio atteso);

- al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia:

- presentando memorie o note scritte, alle quali il responsabile deve dare riscontro;
- fornendo suggerimenti verbali al responsabile o all'istruttore incaricato all'istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti:

- ✓ di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia), così come disciplinato dalla Legge 241/90 e dal corrispondente regolamento comunale;
- ✓ di presentazione di memorie e documenti, così come previsto dalla stessa Legge 241/90.

(Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceve l'assistenza del responsabile del procedimento o dell'istruttore incaricato).

Inoltre, gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sui Servizi offerti e sulle modalità di accesso agli stessi;
- comunicare con i Servizi \_Demografici attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

Gli utenti dei Servizi Demografici sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Servizio stesso.

### *E inoltre ricorda che...*

Se ti informi sulle procedure e sui documenti necessari...potrai presentarti direttamente allo sportello evitando di perdere altro tempo!

Se porti con te tutti i documenti richiesti...eviterai di dover tornare e sarai in grado di fornire ed ottenere informazioni esatte!

**E COMUNQUE, SE HAI BISOGNO DI NOI...SEI IL BENVENUTO!**

Hanno collaborato alla costruzione di questa Carta dei Servizi:

Il personale del Servizio e la Direzione del Settore Risorse Umane, Programmazione e Organizzazione, Performance e Qualità .



