



Comune di Parma

**Carta dei Servizi
Demografici ed Elettorali
2023**



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, che di quel servizio pubblico beneficia.

Attraverso la Carta dei Servizi, i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati livelli qualitativi e quantitativi, con l’obiettivo non solo di monitorare l’efficienza e la funzionalità del servizio, ma di poterle rafforzare e migliorare.

La trasparenza, che si ritrova tra le caratteristiche di questa Carta, è uno degli obiettivi che il Comune di Parma persegue da tempo e con più attenzione, al fine di rendere i cittadini edotti e consapevoli circa le modalità di erogazione dei servizi pubblici e al contempo di favorire una sempre maggiore condivisione e partecipazione alla vita sociale e politica della nostra città.

IL SINDACO

Michele Guerra

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI ED ELETTORALI

COSA SONO I SERVIZI DEMOGRAFICI	4
LA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI E I SUOI PRINCIPI FONDAMENTALI	15
GLI STANDARD DI PRESTAZIONE GARANTITA	18
SERVIZI DEMOGRAFICI ON LINE A DISPOSIZIONE DEL CITTADINO	24
ACCESSO AGLI ATTI E PRIVACY	26
OBIETTIVI E PROGETTI DI MIGLIORAMENTO 2022	29
LA COMUNICAZIONE CON L'UTENTE	30
RECLAMI E SUGGERIMENTI	30
CUSTOMER SATISFACTION	33
APPENDICE NORMATIVA	34

SERVIZI DEMOGRAFICI ED ELETTORALI



ANAGRAFE

STATO CIVILE

ELETTORALE



SPORTELLO

BACK OFFICE

3

SEDE, RECAPITI E ORARI

CENTRO DIREZIONALE (DUC) - piano - 1 - Largo Torello de Strada 11/A, 43121 Parma

Contatto telefonico 052140521

Orari apertura: Lunedì e Giovedì dalle 8,15 alle 17,30; Martedì, Mercoledì, Venerdì e Sabato dalle 8,15 alle 13,30

Pec

servizidemografici@pec.comune.parma.it

E-mail

anagrafe@comune.parma.it

statocivile@comune.parma.it

elettorale@comune.parma.it

aire@comune.parma.it

archividemografici@comune.parma.it

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 delle consultazioni elettorali.

ANAGRAFE

L'Anagrafe ha la funzione di registrare nominativamente le persone residenti nel comune, sia come singoli che 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.

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) 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 estratti e i certificati.

ELETTORALE

L'Ufficiale Elettorale è l'organo del Comune competente alla tenuta e all'aggiornamento delle liste elettorali. Provvede, per la parte di competenza dell'Amministrazione Comunale, 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 Seggio, dell'Albo dei Giudici Popolari e al rilascio delle certificazioni di godimento dei diritti politici nonché d'iscrizione nelle liste elettorali.

ATTESTAZIONE REGOLARITÀ DI SOGGIORNO DEI CITTADINI COMUNITARI O BRITANNICI

DESCRIZIONE	<p>Il Decreto Legislativo 6 febbraio 2007, n. 30 ha abrogato la carta di soggiorno per i cittadini comunitari o equiparati.</p> <p>A partire dall'11 aprile 2007 è competenza del Comune provvedere al rilascio dell'attestazione della regolarità di soggiorno dei cittadini comunitari.</p>
MODALITA' RICHIESTA	SU APPUNTAMENTO
COSTO	2 Imposte di bollo da 16 Euro

AUTENTICAZIONE DEGLI ATTI E DICHIARAZIONI AVENTI PER OGGETTO L'ALIENAZIONE DI BENI MOBILI

DESCRIZIONE	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.
MODALITA' RICHIESTA	SU APPUNTAMENTO
COSTO	Marca da bollo da 16 Euro

AUTENTICHE

DESCRIZIONE	Autenticazione di firme, copie di documenti e legalizzazione di fotografie alla presenza del funzionario incaricato dal Sindaco
MODALITA' RICHIESTA	SU APPUNTAMENTO
COSTO	Marca da bollo da 16 Euro

DICHIARAZIONE ANAGRAFICA RELATIVA ALLA CONVIVENZA DI FATTO

DESCRIZIONE	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.
MODALITA' RICHIESTA	TRAMITE MAIL o PEC: <ul style="list-style-type: none">• anagrafe@comune.parma.it• servizidemografici@pec.comune.parma.it
COSTO	GRATUITO

DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI ATTO DI NOTORIETÀ

DESCRIZIONE	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.
MODALITA' RICHIESTA	SU APPUNTAMENTO
COSTO	Marca da bollo 16 Euro

CAMBIO DI INDIRIZZO E DI RESIDENZA

DESCRIZIONE	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
-------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

MODALITA' RICHIESTA	<ul style="list-style-type: none"> • CITTADINI ITALIANI E STRANIERI GIA' RESIDENTI IN ITALIA: accesso al portale dei Servizi Demografici On Line del Comune di Parma • CITTADINI STRANIERI CHE RICHIEDONO LA RESIDENZA PER LA PRIMA VOLTA IN ITALIA: tramite un delegato munito di Spid, Cie o CNS oppure tramite appuntamento
COSTO	GRATUITO

RETTIFICA DATI PERSONALI

DESCRIZIONE	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).
MODALITA' RICHIESTA	<p>TRAMITE MAIL o PEC:</p> <ul style="list-style-type: none"> • anagrafe@comune.parma.it • servizidemografici@pec.comune.parma.it
COSTO	GRATUITO

RINNOVO DIMORA ABITUALE CITTADINI EXTRACOMUNITARI

DESCRIZIONE	I cittadini extracomunitari residenti nel Comune di Parma, 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, corredata dal permesso medesimo
MODALITA' RICHIESTA	Servizio on line tramite SPID, CIE o CNS
COSTO	GRATUITO

CARTA DI IDENTITÀ ELETTRONICA (CIE)

DESCRIZIONE	La nuova 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)
MODALITA' RICHIESTA	SU APPUNTAMENTO
COSTO	22 Euro

CERTIFICATI ANAGRAFICI CORRENTI

DESCRIZIONE	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
MODALITA' RICHIESTA	<ul style="list-style-type: none">• UTENTI IN POSSESSO DI CREDENZIALI SPID, CIE o CNS : accesso al portale dei Servizi Demografici On Line del Comune di Parma.• UTENTI NON IN POSSESSO DI CREDENZIALI SPID, CIE o CSN : mail : sportellodelcittadino@comune.parma.it oppure Pec servizidemografici@comune.parma.it
COSTO	Marca da bollo da 16 Euro tranne nei casi di esenzione previsti dalla legge

CERTIFICATI DI STATO CIVILE

DESCRIZIONE	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 Parma o se è stato trascritto nei registri di Stato Civile del Comune di Parma
MODALITA' RICHIESTA	<ul style="list-style-type: none">• UTENTI IN POSSESSO DI CREDENZIALI SPID, CIE o CNS : accesso al portale dei Servizi Demografici On Line del Comune di Parma (solo nei casi di estratti di nascita e di morte dopo il 1991 e di matrimonio dopo il 1985)• UTENTI NON IN POSSESSO DI CREDENZIALI SPID, CIE o CSN : mail anagrafe@comune.parma.it oppure Pec servizidemografici@comune.parma.it
COSTO	GRATUITO

CERTIFICATI STORICI

DESCRIZIONE	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 Parma
MODALITA' RICHIESTA	TRAMITE MAIL o PEC: <ul style="list-style-type: none">• anagrafe@comune.parma.it• servizidemografici@pec.comune.parma.it
COSTO	Marca da bollo da 16 Euro tranne nei casi di esenzione previsti dalla legge

TESSERA ELETTORALE

DESCRIZIONE	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
MODALITA' RICHIESTA	<ul style="list-style-type: none"> • UTENTI IN POSSESSO DI CREDENZIALI SPID, CIE o CNS : accesso al portale dei Servizi Demografici On Line del Comune di Parma • UTENTI NON IN POSSESSO DI CREDENZIALI SPID, CIE o CSN : tramite mail elettorale@comune.parma.it oppure Pec servizidemografici@comune.parma.it
COSTO	GRATUITO

CERTIFICATI ELETTORALI

DESCRIZIONE	E' il documento mediante cui il richiedente è iscritto nelle liste elettorali del comune di residenza
MODALITA' RICHIESTA	<p>TRAMITE MAIL o PEC:</p> <ul style="list-style-type: none"> • elettorale@comune.parma.it • servizidemografici@pec.comune.parma.it
COSTO	GRATUITO

GESTIONE ALBO PRESIDENTI DI SEGGIO, SCRUTATORI E GIUDICI POPOLARI

DESCRIZIONE	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. 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 (seggio)
-------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

MODALITA' RICHIESTA	<ul style="list-style-type: none"> • UTENTI IN POSSESSO DI CREDENZIALI SPID, CIE o CNS : accesso al portale dei Servizi Demografici On Line del Comune di Parma (solo per albo presidenti di seggio e scrutatori) • UTENTI NON IN POSSESSO DI CREDENZIALI SPID, CIE o CSN : tramite mail elettorale@comune.parma.it oppure Pec servizidemografici@comune.parma.it
COSTO	GRATUITO

DENUNCIA DI NASCITA

DESCRIZIONE	La denuncia di nascita di un figlio è un atto obbligatorio per legge che permette l'iscrizione nei registri dello Stato Civile e, conseguentemente, nei registri anagrafici.
MODALITA' RICHIESTA	SU APPUNTAMENTO
COSTO	GRATUITO

RICONOSCIMENTO DI FIGLIO

DESCRIZIONE	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 in caso di genitori non coniugati
MODALITA' RICHIESTA	SU APPUNTAMENTO
COSTO	GRATUITO

PUBBLICAZIONE DI MATRIMONIO

DESCRIZIONE	La pubblicazione di matrimonio consiste nell'affissione 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 abbiano i requisiti per contrarre matrimonio, sia di dare pubblicità all'evento per consentire agli aventi diritto di presentare opposizione.
MODALITA' RICHIESTA	SU APPUNTAMENTO
COSTO	Marca da bollo da 16 Euro per ogni Comune di affissione

ATTO DI CITTADINANZA

DESCRIZIONE	Il termine cittadinanza indica la condizione giuridica e sociale di chi appartiene a uno Stato, dalla quale deriva il riconoscimento di diritti civili, sociali, economici e politici e altrettanti doveri. La legge ammette espressamente la possibilità di conservare la cittadinanza italiana pur essendo già in possesso di un'altra cittadinanza.
MODALITA' DI RICHIESTA	SU APPUNTAMENTO
COSTO	Versamento di 250 Euro al Ministero dell'interno solo nel caso di acquisto della cittadinanza italiana al compimento dei 18 anni

DENUNCIA DI MORTE E TRASPORTO FUNEBRE

DESCRIZIONE	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. Possono svolgere il servizio di trasporto funebre i soggetti autorizzati dalla legge a
-------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	svolgere l'attività funebre.
MODALITA' RICHIESTA	Il cittadino dovrà rivolgersi alle imprese di Onoranze Funebri
COSTO	Il trasporto funebre segue le tariffe delle imprese private che se ne occupano. La richiesta è soggetta all'imposta di bollo.

RICONCILIAZIONE DEI CONIUGI

DESCRIZIONE	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.
MODALITA' RICHIESTA	SU APPUNTAMENTO
COSTO	GRATUITO

SEPARAZIONE E DIVORZIO

DESCRIZIONE	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, non autosufficienti o portatori di handicap grave. 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.
MODALITA' RICHIESTA	SU APPUNTAMENTO
COSTO	Versamento di 16 Euro

TRASCRIZIONE ATTI PROVENIENTI DALL'ESTERO

DESCRIZIONE	Gli atti di Stato Civile (nascita, morte, matrimonio, unione civile, cittadinanza) e le sentenze e provvedimenti stranieri (ad es. divorzi, riconoscimenti, adozioni) formati all'estero sono trascrivibili nei registri italiani.
MODALITA' RICHIESTA	SU APPUNTAMENTO
COSTO	GRATUITO

MATRIMONIO E UNIONE CIVILE

DESCRIZIONE	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.
MODALITA' RICHIESTA	SU APPUNTAMENTO
COSTO	<ul style="list-style-type: none">• GRATUITO PRESSO IL DUC• A PAGAMENTO PRESSO LE ALTRE SEDI PREPOSTE

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 e informando l'utente sulle modalità di tutela previste. L'introduzione della Carta dei servizi come strumento di tutela per i cittadini nasce con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*".

In questa Carta dei Servizi, il Settore Servizi Demografici ed Elettorali dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

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

- ***indicazione e definizione degli standard e della qualità 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***
- ***accesso agli atti e privacy***

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. Il servizio gli riconosce precisi diritti ispirati ad alcuni principi fondamentali.

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITA' :

tutti i cittadini godono degli stessi diritti senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Il Comune di Parma agisce secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Tutti i cittadini maggiorenni possono accedere ai Servizi Demografici.

LEGALITA' :

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

CONTINUITA' :

l'erogazione dei servizi avviene, salvo conclamati 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 Duc e attraverso il portale del Comune di Parma.

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 lo riguardano e possano presentare note scritte alle quali l'impiegato 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 Parma, che contengono, oltre la descrizione dettagliata del servizio stesso, le procedure, le modalità di accesso, i costi e la modulistica.



La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche del servizio alle quali il cittadino attribuisce valore e riconducibili a specifici fattori che sono 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 rispetto al livello e alle caratteristiche della prestazione che si aspettano di ricevere ed offrire la possibilità di controllare il servizio e di reclamare/intervenire 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 il settore vuole 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 ed Elettorali ¹ specifici sono stati individuati i seguenti fattori di qualità ed indicatori :

- **tempestività** ➤ intervallo di tempo tra la richiesta e l'effettiva conclusione del procedimento con indicazione, in alcuni casi, dei tempi previsti dalla normativa vigente
- **ricettività** (nel caso dei matrimoni e delle unioni civili celebrati e costituiti) ➤ numero delle sale a disposizione

Per ciascun servizio è stato inoltre inserito il numero delle pratiche lavorate o dei servizi erogati riferibili ad 1 mese tipo (si è preso in considerazione il mese di settembre 2022)

Per la qualità del servizio sono stati invece individuati altri fattori ed indicatori comuni ai singoli servizi :

- **accessibilità**
- **trasparenza**
- **tempestività**
- **efficacia**

¹ Sono stati elencati solo alcuni servizi il cui fattore di qualità (tempestività) risulta significativo per il cittadino ed è misurabile in unità temporale

STANDARD SERVIZI BACK OFFICE ANAGRAFE

SERVIZIO	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD	NUMERO PRATICHE EVASE ²
DICHIARAZIONE ANAGRAFICA RELATIVA ALLA CONVIVENZA DI FATTO	tempestivita'	Intervallo di tempo dalla richiesta alla registrazione in anagrafe	45 giorni	82
GESTIONE DI CAMBIO DI INDIRIZZO ALL'INTERNO DEL COMUNE	tempestivita'	Intervallo di tempo dalla richiesta alla registrazione in anagrafe	Immediato ➤ controlli a 45 giorni	5.000
CAMBIO DI RESIDENZA DA ALTRO COMUNE	tempestivita'	Intervallo di tempo dalla richiesta alla registrazione in anagrafe	Immediato ➤ controlli a 45 giorni	5.000
CANCELLAZIONE ANAGRAFICA PER IRREPERIBILITA'	tempestivita'	Intervallo di tempo dalla richiesta alla cancellazione dall'anagrafe	1 anno	330

19

STANDARD SERVIZI DI SPORTELLO

SERVIZIO	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD	NUMERO PRATICHE EVASE
AUTENTICHE DI FIRMA E DI COPIA / DICHIARAZIONI SOSTITUTIVE	tempestivita'	Intervallo di tempo dalla richiesta all'ottenimento dell'autentica	immediato	460

² E' stato individuato il numero totale compreso nel periodo mensile di riferimento dal 01 al 30 settembre 2022

DAT Dichiarazioni Anticipate di Trattamento	tempestivita'	Intervallo di tempo dalla richiesta all'iscrizione nel registro	immediato	9
CARTA DI IDENTITA' ELETTRONICA	tempestivita'	Intervallo di tempo fra la richiesta e il rilascio del documento	6 giorni	1.980
SPORTELLI RESIDENZE PER CITTADINI STRANIERI CHE NON POSSONO ACCEDERE AI SERVIZI ON LINE	tempestivita'	Intervallo di tempo dalla richiesta di appuntamento alla presentazione della documentazione	6 giorni	110

STANDARD SERVIZI ELETTORALI

SERVIZIO	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD	NUMERO PRATICHE EVASE
TESSERE ELETTORALI RILASCIATE DA SERVIZIO ONLINE	tempestivita'	Intervallo di tempo dalla richiesta al rilascio	3 giorni	//

STANDARD SERVIZI DI STATO CIVILE

SERVIZIO	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD	NUMERO PRATICHE EVASE
DENUNCE DI MORTE	tempestivita'	Intervallo di tempo dalla richiesta alla registrazione	1 giorno	224

DENUNCIA DI NASCITA	tempestivita'	Intervallo di tempo dalla richiesta alla registrazione	2 giorni	80
PUBBLICAZIONI DI MATRIMONIO	tempestivita'	Intervallo di tempo dalla richiesta al rilascio del nulla osta	20 giorni	40
ATTI DI CITTADINANZA	tempestivita'	Intervallo di tempo dalla presentazione dei documenti alla registrazione	10 giorni	50
ACCORDI DI SEPARAZIONE DIVORZIO	tempestivita'	Intervallo di tempo dalla richiesta alla registrazione	6 giorni	30

ACCESSIBILITA'



SEDE DEGLI UFFICI	GIORNI E ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO	FRUIZIONE DEGLI SPAZI RISERVATI ALLE ATTIVITA' DI FRONT
<p>DUC Largo Torello de' Strada 11/a, Parma</p>	<p>Ampio orario di apertura al pubblico: lunedì e giovedì : dalle 8 alle 17.30 martedì, mercoledì, venerdì, sabato: dalle 8 alle 13.30</p>	<p>accessibilità alla sala di attesa tramite scale e ascensore, possibilità di seduta, regola code</p>

TRASPARENZA



MODALITA' DI DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI	FREQUENZA DEGLI AGGIORNAMENTI SUL PORTALE WEB	NUMERO DI PERSONE OPERANTI NEL SERVIZIO
<p>www.comune.parma.it</p>	<p>immediato</p>	<p>52 impiegati distribuiti tra Front Office, Back Office, Segreteria</p>

TEMPESTIVITA'



TEMPO MEDIO DI RISPOSTE AGLI ACCESSI AGLI ATTI	TEMPO MEDIO DI SMISTAMENTO DELLE RICHIESTE TRAMITE MAIL	TEMPO MEDIO PER FISSARE APPUNTAMENTI DI ATTIVITA' DI SPORTELLO
20 giorni	In giornata	<ul style="list-style-type: none">• Cie > 40 giorni• Servizi di Stato Civile > 1 settimana• Servizi di Anagrafe a sportello > 10 giorni

23

EFFICACIA



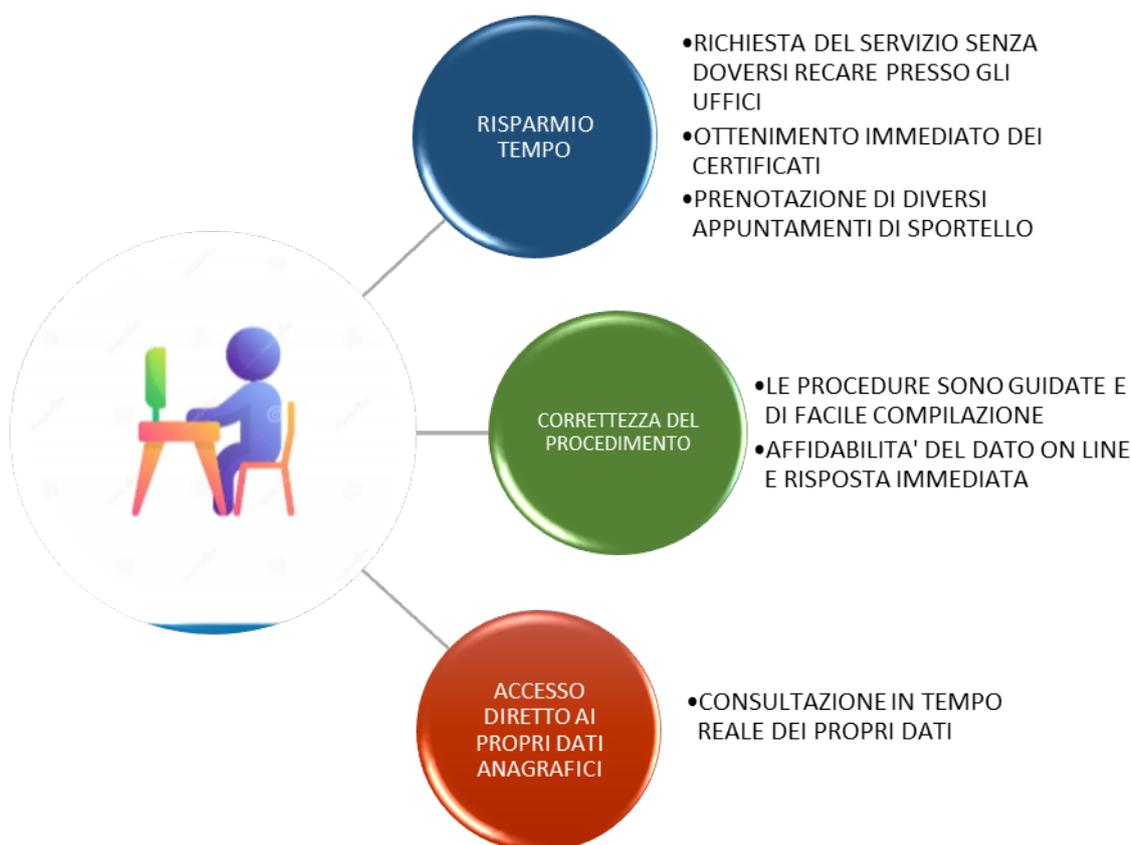
SERVIZI EROGATI SU APPUNTAMENTO (dato giornaliero)	PIANO FORMATIVO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE DEGLI OPERATORI (ore annue)	N. SPORTELLI FRONT OFFICE ANAGRAFE E STATO CIVILE
113 appuntamenti per rilascio carte di identità	18 ore di seminari di studio webinar specifici in materia demografica	10 di media
20 appuntamenti per altri servizi di anagrafe	128 ore per corsi di formazione rivolti a tutti i dipendenti dell'ente	2 sportelli di stato civile

Il Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. n. 82/2005) 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)**, per esempio, ha offerto la possibilità al cittadino di poter scegliere e adottare un'unica modalità di autenticazione per tutti i servizi della pubblica amministrazione.

Il settore Servizi Demografici ed Elettorali da diverso tempo attribuisce molta importanza e visibilità ai propri servizi on-line 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 on-line a disposizione del cittadino sono i seguenti :

- prenotazione appuntamenti per servizi di sportello
- certificati firmati digitalmente
- cambio di residenza da altro comune italiano
- cambio di indirizzo all'interno del comune
- cambio di residenza di cittadino straniero proveniente dall'estero
- iscrizione e cancellazione dall'albo dei presidenti di seggio elettorale
- iscrizione e cancellazione dall'albo degli scrutatori di seggio elettorale
- richiesta di duplicato della tessera elettorale
- visura elettorale

Durante il 2021 alcuni servizi già attivi precedentemente, sono stati adeguati al Decreto Legge “Semplificazione e innovazione digitale” che prevede la dismissione di accesso tramite le vecchie credenziali composte da username e password e l’utilizzo di SPID (Sistema pubblico di identità digitale) che si affianca alla Carta d’Identità elettronica e alla Carta Nazionale dei Servizi.

Il grafico mostra il trend di crescita del servizio on-line Cambi di indirizzo dal 2019 a marzo 2022, data in cui il servizio on line di cambio di residenza e di cambio di indirizzo è diventato l’unico canale per i cittadini per potere inoltrare la pratica.

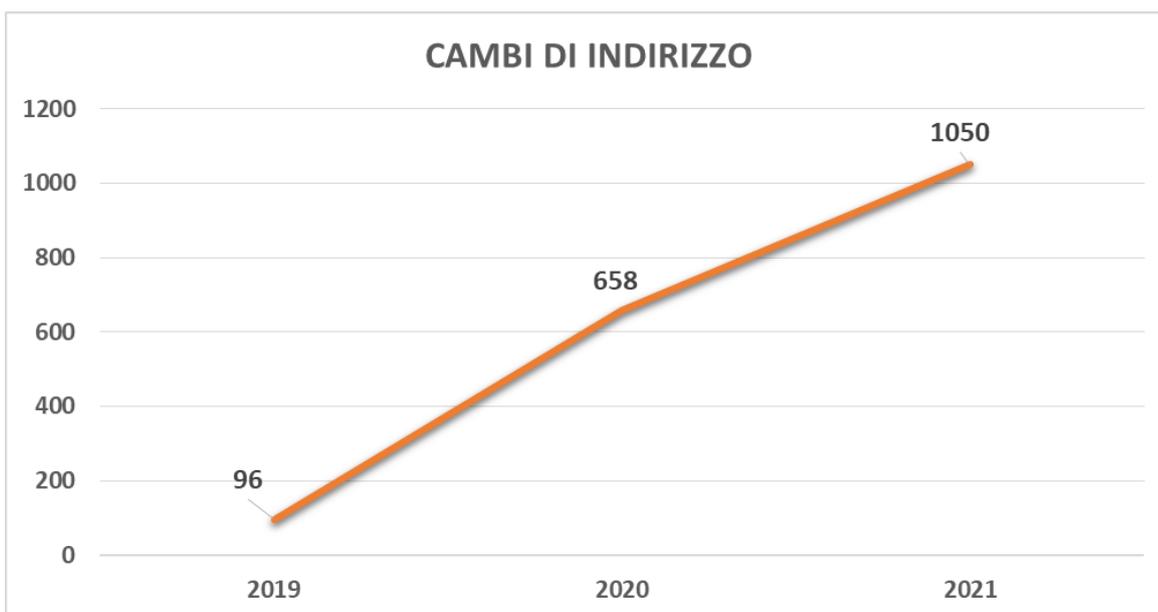


Grafico : cambi di indirizzo → servizio individuato come campione

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

ACCESSO CIVICO (semplice o generalizzato) che consente a chiunque di accedere a dati, documenti e informazioni delle pubbliche amministrazioni senza necessità di dimostrare un interesse qualificato (Art. 5, D.Lgs. 33/2013) :

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, c. 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, c. 2).

ACCESSO DOCUMENTALE (il 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. La richiesta può essere presentata al PUNTO INFORMAZIONI del Duc, Largo Torello de' Strada 11/a oppure inoltrata tramite posta certificata servizidemografici@pec.comune.parma.it.

I SERVIZI DEMOGRAFICI trattano dati personali tutelati da una normativa specifica come nel caso della disciplina sugli atti di stato civile e quella sulle informazioni contenute nell'anagrafe della popolazione.

Per questa ragione, l'unica modalità di accesso a dati e documenti conservati negli 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, co. 1, lett. B), L. 7 agosto 1990, n. 241.) “

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

Anagrafe

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

E' 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 a ricerche storiche, statistiche, 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 indicati 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. Con autenticazione SPID (Sistema Pubblico d'Identità Digitale), i cittadini potranno 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, 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 decreto del Presidente della Repubblica 30 maggio 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.

LA COMUNICAZIONE CON L'UTENTE

Il settore Servizi Demografici ed Elettorali gestisce 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 tra gli uffici e il cittadino. Le nuove procedure messe in atto si sono rivelate utili anche a lungo termine. Il contatto tramite mail è diventato il canale di comunicazione preferenziale: l'utente inoltra in tempo reale richieste a cui viene data una prima risposta in giornata sentendosi immediatamente coinvolto nella gestione della propria richiesta.

E' stata istituita una nuova mail (sportellodelcittadino@comune.parma.it) che gestisce, alla settimana, circa 680 richieste di certificazioni.

Il cittadino, inoltre, può usufruire delle schede descrittive di ogni singola prestazione, consultando i servizi sul portale del Comune di Parma alla pagina https://www.comune.parma.it/servizi/Servizi-Demografici_A2.aspx

La modulistica è reperibile sia in formato cartaceo presso il Punto Informazioni del Duc sia in formato elettronico e scaricabile sul portale del Comune di Parma.

Per coinvolgere il più possibile i cittadini nel processo di digitalizzazione indirizzandolo ad utilizzare i servizi on line, il personale addetto alla prima fase di risposta all'utente (sportellodelcittadino@comune.parma.it) lo introduce all'utilizzo del servizio tramite identità digitale.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

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



Comune di Parma

SCHEDA DI SEGNALAZIONE/RECLAMO/SUGGERIMENTO

DATI ANAGRAFICI

Il/la Sottoscritto/a,

Cognome _____

*Nome _____ *Nato/a il

_____/_____/_____

RECAPITO TELEFONICO / EMAIL

Telefono _____ Cellulare

Email _____

DICHIARA

Multiple horizontal dashed lines for text entry.

Data di compilazione ____/____/_____

Luogo _____

(Firma per esteso del\ della sottoscrittore/trice)

Si allega fotocopia documento di identità.

MODALITA' DI PRESENTAZIONE

IL PRESENTE MODELLO PUO' ESSERE:

☐	Presentato presso il Punto Informazioni del DUC (Piano -1) – L.go Torello de Strada, 11/a – Parma
☐	Inviato a mezzo posta all'indirizzo: Comune di Parma – L.go Torello de Strada, 11/a – 43100 Parma
☐	Inviato per Posta Elettronica all'indirizzo: urp@comune.parma.it

INFORMATIVA per il trattamento dei dati personali ai sensi dell'art 13 del Regolamento europeo n. 679/2016

1. Premessa

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento europeo n. 679/2016, il Comune di Parma, in qualità di "Titolare" del trattamento, è tenuto a fornirle informazioni in merito all'utilizzo dei suoi dati personali.

2. Identità e i dati di contatto del titolare del trattamento

Il Titolare del trattamento dei dati personali di cui alla presente Informativa è il Comune di Parma, con sede legale in Parma, Via Repubblica n.1.

Al fine di semplificare le modalità di inoltro e ridurre i tempi per il riscontro si invita a presentare le richieste di cui al paragrafo n. 10, al Comune di Parma, Ufficio relazioni con il pubblico, via e-mail urp@comune.parma.it

3. Il Responsabile della protezione dei dati personali

Il Comune di Parma ha designato il Responsabile della protezione dei dati a cui è possibile rivolgersi scrivendo a dpo@comune.parma.it.

4. Responsabili del trattamento

L'Ente può avvalersi di soggetti terzi e di fornitori di servizi di assistenza tecnica per la gestione del sistema informativo per l'espletamento di attività e relativi trattamenti di dati personali di cui l'Ente ha la titolarità. Conformemente a quanto stabilito dalla normativa, tali soggetti assicurano livelli esperienza, capacità e affidabilità tali da garantire il rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento, ivi compreso il profilo della sicurezza dei dati.

Vengono formalizzate da parte dell'Ente istruzioni, compiti ed oneri in capo a tali soggetti terzi con la designazione degli stessi a "Responsabili del trattamento". Vengono sottoposti tali soggetti a verifiche periodiche al fine di constatare il mantenimento dei livelli di garanzia registrati in occasione dell'affidamento dell'incarico iniziale.

5. Soggetti autorizzati al trattamento

I Suoi dati personali sono trattati da personale interno previamente autorizzato e designato quale incaricato del trattamento, a cui sono impartite idonee istruzioni in ordine a misure, accorgimenti, modus operandi, tutti volti alla concreta tutela dei tuoi dati personali.

6. Finalità e base giuridica del trattamento

Il trattamento dei suoi dati personali viene effettuato dal Comune di Parma per lo svolgimento di funzioni istituzionali e, pertanto, ai sensi dell'art. 6 comma 1 lett. e) non necessita del suo consenso.

I dati personali sono trattati in relazione al procedimento ed alle attività correlate.

7. Destinatari dei dati personali

I suoi dati personali potranno essere comunicati ad altri Enti competenti di cui si avvale il Comune, al solo scopo di procedere all'istruttoria della pratica.

8. Trasferimento dei dati personali a Paesi extra UE

I suoi dati personali non sono trasferiti al di fuori dell'Unione europea.

9. Periodo di conservazione

I suoi dati sono conservati per un periodo non superiore a quello necessario per il perseguimento delle finalità sopra menzionate. A tal fine, anche mediante controlli periodici, viene verificata costantemente la stretta pertinenza, non eccedenza e indispensabilità dei dati rispetto al rapporto, alla prestazione o all'incarico in corso, da instaurare o cessati, anche con riferimento ai dati che Lei fornisce di propria iniziativa. I dati che, anche a seguito delle verifiche, risultano eccedenti o non pertinenti o non indispensabili non sono utilizzati, salvo che per l'eventuale conservazione, a norma di legge, dell'atto o del documento che li contiene.

10. I suoi diritti

Nella sua qualità di interessato, Lei ha diritto:

- di accesso ai dati personali;
- di ottenere la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano;
- di opporsi al trattamento;
- di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.

11. Conferimento dei dati

Il conferimento dei Suoi dati è facoltativo, ma necessario per le finalità sopra indicate. Il mancato conferimento comporterà l'impossibilità di procedere all'istruttoria da Lei richiesta.

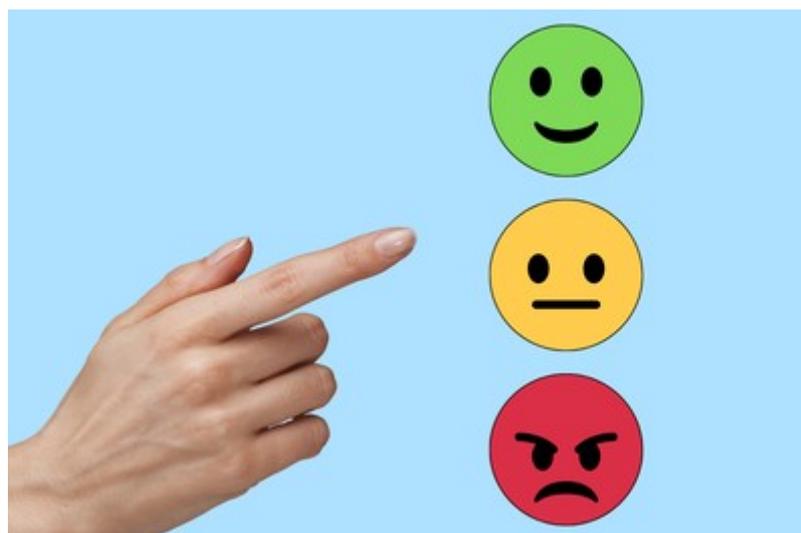
CUSTOMER SATISFACTION

Con il termine customer satisfaction, che tradotto significa soddisfazione del cliente, si indica generalmente 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 grado di gradimento dei servizi offerti tramite la somministrazione diretta di questionari ad un campione di utenti e a pubblicare i risultati sul sito del Comune di Parma.

Dopo l'Indagine di Soddisfazione condotta nel periodo tra ottobre – novembre 2021, il settore ha concluso una nuova Customer Satisfaction nel 2022.



PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta di Qualità dei Servizi si ispira principalmente alle seguenti fonti normative:

Il D.P.C.M del 27 gennaio 1994 (recante “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” di seguito anche solo “la Direttiva” o “Direttiva Ciampi”), detta i Principi cui deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici e stabilisce l'obbligo per tutti i soggetti erogatori, pubblici e privati, di definire e di adottare “standard specifici di qualità e quantità dei servizi”, istituendo un apposito Comitato permanente presso la Presidenza del Consiglio per l'attuazione della Direttiva medesima (come è noto, in taluni settori, come la comunicazione, il potere di direttiva è stato attribuito alla competente Autorità garante, in base alla legge n. 249 del 1997). L'obbligo di adozione, rispettivamente per ciascun soggetto erogatore, di una propria specifica Carta dei Servizi, ispirata alla Direttiva e ad essa conforme, è stato poi puntualizzato dall'art. 2 del decreto legge n. 163 del 1995, convertito nella L. 11 giugno 1995, n. 273 (successivamente abrogato).

L'assetto normativo in materia di Carte dei Servizi ha trovato un punto fondamentale nel D. Lgs. n. 286 del 1999, che individua nell'art. 11 la fonte normativa primaria che stabilisce l'obbligo per le imprese e gli enti erogatori di servizi pubblici di improntare la propria attività al rispetto dei parametri qualitativi essenzialmente determinati all'interno delle Carte dei Servizi. La norma in questione, infatti, stabilisce che i servizi pubblici debbono essere erogati “con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi” (cfr. art. 11, co. 1). Il comma secondo prevede che “Le modalità di definizione, adozione e pubblicizzazione degli standard di qualità, i casi e le modalità di adozione delle Carte dei servizi, i criteri di misurazione della qualità dei servizi, le condizioni di tutela degli utenti, nonché i casi e le modalità di indennizzo automatico e forfettario all'utenza per mancato rispetto degli standard di qualità sono stabilite con direttive, aggiornabili annualmente, del Presidente del Consiglio dei Ministri”.

La centralità della Carta viene ribadita in maniera chiara, definitiva e immediatamente cogente con l'art. 2, comma 461, della legge n. 244 del 2007 (legge finanziaria 2008) il quale, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, prevede in sede di stipula dei

contratti di servizio gli enti locali sono tenuti ad applicare le seguenti disposizioni:

➤ previsione dell'obbligo per il soggetto gestore di emanare una "Carta della qualità dei servizi" , da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza;

➤ consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori;

previsione che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità, per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;

➤ previsione di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della Qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori;

➤ istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini;

➤ previsione che le attività di cui alle lettere b), c) e d) siano finanziate con un prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio, per l'intera durata del contratto stesso.

La legge n. 15 del 2009, art. 4, comma 2, che reca principi e criteri per l'esercizio della delega legislativa completa il quadro dei riferimenti normativi. Essa intende consentire a ogni interessato di agire in giudizio nei confronti delle amministrazioni, nonché dei concessionari di

servizi pubblici, fatte salve le competenze degli organismi con funzioni di regolazione e controllo istituiti con legge dello Stato e preposti ai relativi settori, se dalla violazione di standard qualitativi ed economici o degli obblighi contenuti nelle Carte dei Servizi, dall'omesso esercizio di poteri di vigilanza, di controllo o sanzionatori, dalla violazione dei termini o dalla mancata emanazione di atti amministrativi generali derivi la lesione di interessi giuridicamente rilevanti per una pluralità di utenti o consumatori, nel rispetto di taluni criteri, fra i quali merita di essere sottolineato quello volto a consentire la proposizione dell'azione anche ad associazioni o comitati a tutela degli interessi dei propri associati, estendendo, in sostanza, il disposto dell'art. 139 e seguenti del "Codice del Consumo". Il D. Lgs. n.198 del 2009 ha svolto la delega, con rinvio, peraltro, a successivi atti di determinazione puntuale degli standard e degli obblighi da assumere a parametro dell'azione dei gestori e delle eventuali relative azioni dei consumatori in caso di violazione.

La legge n. 69 del 2009 contiene due disposizioni in materia: l'art. 16 prevede fra l'altro, in materia di servizi postali, che, quanto alle prestazioni relative al servizio universale, nelle Carte dei servizi siano stabilite procedure "trasparenti, semplici e poco onerose" per la gestione dei reclami, nonché i termini di risposta, ivi incluse procedure conciliative ed extragiudiziali in conformità ai principi comunitari; l'art. 30 stabilisce che le Carte dei servizi dei soggetti pubblici e privati erogatori di servizi pubblici o di pubblica utilità devono prevedere forme di risoluzione non giurisdizionale delle controversie, che avviene entro 30 giorni successivi alla richiesta (sono esclusi, ovviamente, i servizi locali, peraltro già coperti dall'art. 2 della legge finanziaria 2008).

L'art. 11 del DPR n. 168 del 2010, intitolato alla tutela non giurisdizionale, stabilisce che i contratti di servizio e, se emanate, le Carte dei servizi concernenti la gestione di servizi pubblici locali prevedono la possibilità, per l'utente o per la categoria di utenti che lamenti la violazione di un diritto o di un interesse giuridico rilevante, di promuovere la risoluzione non giurisdizionale delle controversie, che avviene entro trenta giorni successivi al ricevimento della richiesta. La procedura conciliativa prevista è avviata secondo lo schema-tipo di formulario di cui all'allegato A del citato DPR, ferme restando le norme in materia di servizi pubblici locali, nonché quelle contenute nelle discipline di settore vigenti alla data di entrata in vigore del presente DPR medesimo.

Trattano di Carte dei servizi anche gli artt. 8 e 36 del dl n. 1 del 2012, convertito nella legge n. 27 del 2012: essi stabiliscono che le Carte, nel definire gli obblighi cui sono tenuti i gestori dei servizi pubblici, anche locali, o di un'infrastruttura necessaria per l'esercizio di attività di impresa o per l'esercizio di un diritto della persona costituzionalmente garantito, indichino in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei

confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura; che le Autorità indipendenti di regolazione e ogni altro ente pubblico, anche territoriale, dotato di competenze di regolazione sui servizi pubblici, anche locali, definiscono gli specifici diritti.

Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n.33 in tema di “ Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”