



STADTGEMEINDE MERAN
COMUNE DI MERANO



La carta dei servizi demografici del Comune di Merano



REALIZZATO A CURA DI

Ufficio servizi demografici e statistica

Gruppo di lavoro:

Karoline Riffeser

Loretta Granetto

Marco Scacchetti

Andrea Bussani

Gregor Moser

CON LA COLLABORAZIONE DI:

SistemaSusio S.r.l

COORDINAMENTO:

Petra Notdurfter/Karoline Riffeser

U.S. sviluppo organizzativo e innovazione

TRADUZIONI:

Paolo Pergher

FOTO:

Comune di Merano,

MGM/Alex Filz, shutterstock.com

GRAFICA:

stingelgrafik

PRIMA EDIZIONE:

Maggio 2017



La carta dei servizi demografici del Comune di Merano



PREFAZIONE	6
PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	7
1 I SERVIZI DEMOGRAFICI DEL COMUNE DI MERANO	8
1.1 Le caratteristiche della Carta dei servizi demografici del Comune di Merano	9-10
1.2 Presentazione dei servizi demografici del Comune di Merano	11-12
1.3 L'organizzazione del Comune nell'ambito dei servizi demografici	13-14
1.4 I principali riferimenti normativi per l'erogazione dei servizi demografici	15
2 I SERVIZI OFFERTI E GLI STANDARD DI QUALITÀ	16
2.1 I servizi offerti	17-33
2.2 Gli standard di qualità	34-37
3 L'ASCOLTO DELL'UTENZA E LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	38
3.1 Gli strumenti dell'ascolto e della valutazione del servizio	39-40
3.2 I diritti e i doveri	41
4 INFORMAZIONI UTILI	42-46



PREFAZIONE

Care concittadine, cari concittadini,

l'Amministrazione cittadina si è posta l'obiettivo di migliorare costantemente i servizi erogati, cercando di renderli sempre più aderenti alle esigenze della cittadinanza. Ciò vale per tutti gli ambiti nei quali le cittadine e i cittadini di trovano a rapportarsi con l'Amministrazione.

Le carte dei servizi sono uno strumento di grande importanza ai fini di questo costante processo di miglioramento, poiché hanno lo scopo di informare le cittadine e i cittadini su tutti i dettagli dei servizi offerti e dei relativi standard di qualità nonché di rendere trasparenti le relative procedure e le strutture che li gestiscono. Il Comune illustra in modo chiaro quali possono e devono essere le aspettative dell'utenza, ma allo stesso modo anche quali sono le proprie aspettative nei confronti dell'utenza. Ne consegue che tutti coloro che giorno dopo giorno usufruiscono di un servizio, possono esprimere un giudizio fondato in merito alla qualità dello stesso e presentare suggerimenti, reclami e indicazioni. Solo così, infatti, il Comune può adeguare gli interventi e le prestazioni alle esigenze delle cittadine e dei cittadini.

Un sentito ringraziamento va alle persone che hanno collaborato alla redazione di questa Carta dei servizi nonché a tutte le collaboratrici e a tutti i collaboratori per il loro impegno quotidiano presso i Servizi demografici.



Paul Rösch
Sindaco



Diego Zanella
Assessore allo Sviluppo organizzativo
e all'innovazione

PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Gli Uffici dei servizi demografici del Comune accompagnano le cittadine e i cittadini nell'arco della loro esistenza. Spesso è davvero nei momenti più importanti e significativi della vita che le persone hanno bisogno di rivolgersi a questi Uffici, che si tratti dell'Anagrafe per una variazione anagrafica o un cambio di indirizzo, dello Stato civile per un matrimonio o dell'Ufficio elettorale per l'esercizio di uno dei diritti fondamentali del vivere civile e democratico. Solo il Servizio leva ha perso oggi un po' di importanza nella sua funzione di servizio preposto alle questioni militari. È proprio in queste occasioni speciali della vita che è importante che le cittadine e i cittadini sappiano quale tipo di prestazioni possono aspettarsi dall'Amministrazione comunale, affinché i momenti in cui in realtà si ha "altro per la testa" non vengano sprecati a causa di lunghe ore di attesa e di espletamenti burocratici. Ciò vale naturalmente anche per tutte le piccole esigenze e necessità per le quali si ha bisogno dell'aiuto dei Servizi demografici.

È per questo motivo, dunque, che la Carta dei servizi contiene tutti gli obiettivi di qualità che il Comune si è riproposto di raggiungere e mantenere nel settore dei servizi demografici: ciascuna cittadina e ciascun cittadino possono pretendere che queste promesse di qualità vengano mantenute. Ciò consente loro inoltre di avanzare, partendo dalla situazione attuale, suggerimenti e proposte di miglioramento. Solo adeguandosi costantemente alle esigenze della cittadinanza si garantisce infatti un'Amministrazione moderna ed efficiente che pone le persone al centro della propria azione.

Desidero infine ringraziare tutte le collaboratrici e i collaboratori degli Uffici dei servizi demografici per il loro impegno e il prezioso lavoro che svolgono.



Paul Rösch
Sindaco

1.1

Le caratteristiche della Carta dei servizi demografici del Comune di Merano

La Carta dei servizi è uno strumento a supporto dell'utenza dei servizi demografici del Comune di Merano. Ha l'obiettivo di descrivere le caratteristiche, le modalità di accesso e controllo dei servizi offerti in ambito di anagrafe, stato civile, ufficio elettorale e leva militare; la volontà del Comune è infatti quella di comunicare in modo chiaro, attraverso il presente documento, i propri impegni qualitativi e quantitativi, rispettarli e monitorare e migliorare le modalità di erogazione dei servizi.

La presente Carta dei servizi è costituita da:

- una parte **“fissa”**, con validità pluriennale, che descrive l'organizzazione dei servizi offerti e fornisce tutte le informazioni utili a garantirne l'accessibilità e la fruizione;
- una parte **“mobile”**, composta da alcune “schede” che danno informazioni sugli obiettivi e le iniziative in corso, sui risultati delle rilevazioni del grado di soddisfazione dell'utenza, su eventuali aggiornamenti utili all'utente.

Il Comune di Merano da anni si sforza di migliorare sempre di più i servizi offerti e questa Carta dei servizi vuole ulteriormente testimoniare tale impegno.

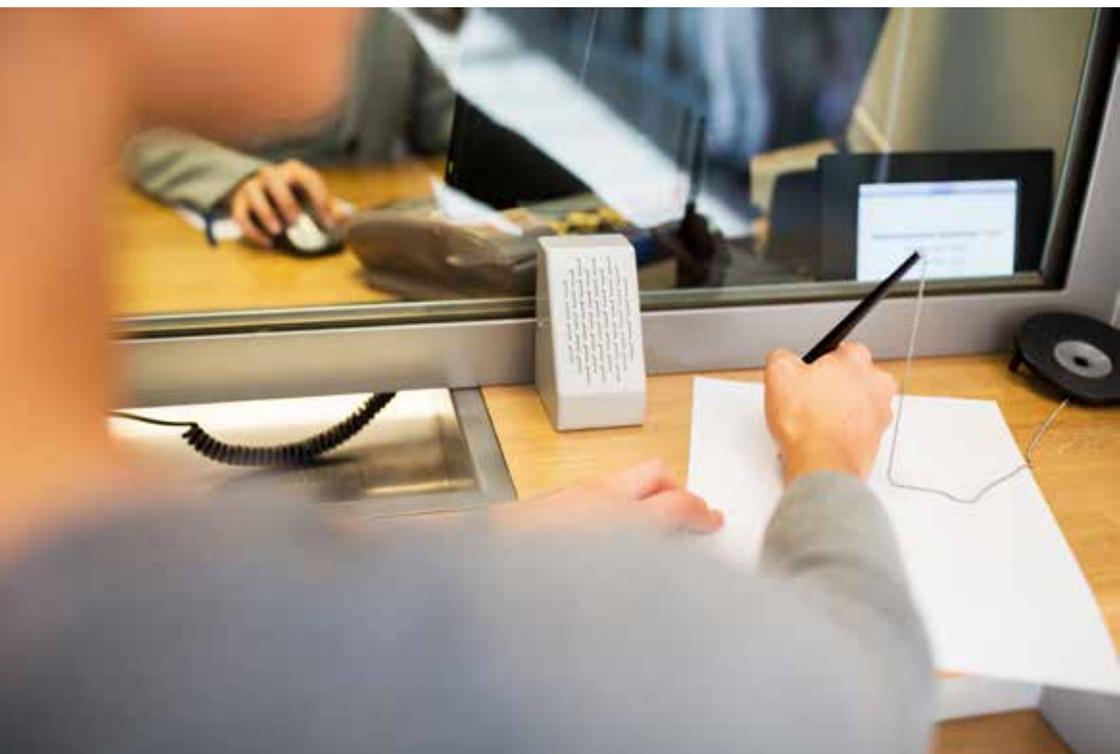
All'interno del documento sono indicati:

- i servizi e i prodotti erogati;
- gli standard di qualità e gli impegni che devono essere assicurati per ogni servizio;
- quali sono gli eventuali indennizzi che spettano all'utenza per il mancato rispetto degli standard prefissati.

I servizi demografici
del Comune di Merano

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

- tutti gli utenti dei servizi demografici devono essere trattati con cortesia, rispetto, equità e tolleranza; ogni eventuale richiesta, suggerimento o critica deve trovare ascolto e attenzione;
- all'interno degli uffici comunali le attività devono essere svolte in modo affidabile, responsabile, continuativo, coscienzioso e secondo principi di efficacia ed efficienza;
- i rapporti professionali ed interpersonali tra il personale sono improntati alla stima reciproca, allo scambio di informazioni, all'affidabilità e alla sincerità;
- tutto il personale persegue l'obiettivo di una costante crescita, mirando ad un continuo miglioramento e mantenimento degli standard qualitativi.



1.2

Presentazione dei servizi demografici del Comune di Merano

I servizi demografici rappresentano, per molte cittadine e cittadini, il punto di riferimento e il primo e il più frequente contatto con il Comune; il loro ruolo è essenziale in quanto i servizi erogati permettono di esercitare appieno i diritti di cittadinanza.

I servizi demografici svolgono funzioni fondamentali delegate al Comune ma di competenza statale, esercitate dal sindaco nella veste di Ufficiale di Governo:

- l'**Anagrafe**, con il compito di registrare nominativamente gli abitanti residenti nel Comune, sia come singoli sia come componenti di una famiglia o di una convivenza, nonché le successive variazioni che si verificano nella popolazione stessa;
- Lo **Stato civile**, con il compito di registrare gli eventi più importanti della vita di una persona (nascita, matrimonio, morte, cittadinanza ecc.), rilasciando a chi vi abbia interesse le relative certificazioni; il valore probatorio di tale documentazione fa fede fino a querela di falso;
- l'Ufficio **elettorale**, con il compito di aggiornare le liste elettorali, che comprendono tutte le cittadine e tutti i cittadini italiani iscritti anagraficamente (compresi quelli residenti all'estero) che hanno compiuto 18 anni, e di assicurare l'aggiornamento degli albi dei presidenti e degli scrutatori di seggio elettorale;
- l'Ufficio **leva**, con il compito di preparare e tenere costantemente aggiornate le liste di leva e i ruoli matricolari dei militari posti in congedo.

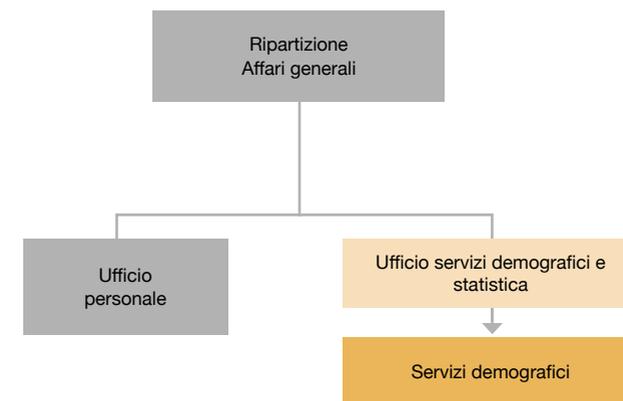
I servizi demografici del Comune di Merano sono localizzati al piano terra del Municipio, in via Portici, dove il personale svolge sia attività di sportello e informativa che – negli uffici – attività di gestione e aggiornamento delle banche dati.

Lo sforzo che negli ultimi anni ha caratterizzato i servizi demografici è quello di semplificare sempre più le procedure e ridurre i tempi di attesa, potenziando – ove possibile – i servizi on line.

1.3

L'organizzazione del Comune nell'ambito dei servizi demografici

I servizi demografici sono una delle competenze dell'Ufficio servizi demografici, e statistica del Comune di Merano



Le professionalità presenti nei servizi demografici

La qualità del servizio offerto dipende soprattutto dalla professionalità, dalla dedizione e dalla disponibilità delle persone che giornalmente svolgono la propria attività lavorativa nei servizi demografici.

Il/la dirigente ha il compito di organizzare il personale e pianificare le attività sulla base delle strategie e degli obiettivi dell'Amministrazione comunale.

Gli operatori e le operatrici di sportello hanno il compito di accogliere l'utente, fornire le informazioni necessarie ed erogare i servizi richiesti, qualora la legge lo permetta; in particolare, le/gli ufficiali di stato civile hanno il compito di provvedere alla registrazione degli eventi della vita (nascita, matrimonio, morte, ecc.) secondo quanto previsto dalle normative di settore.

Gli operatori e le operatrici negli altri uffici hanno il compito di istruire le pratiche, aggiornare le banche dati, effettuando i controlli necessari e rapportandosi con gli altri enti.



Gli orari di apertura al pubblico dei servizi demografici

I servizi demografici sono aperti al pubblico nei seguenti orari:

dal lunedì al giovedì dalle ore 8:15 alle 12:00

venerdì dalle ore 8:15 alle 12:30

lunedì e mercoledì dalle ore 15:00 alle 16:30

sabato dalle ore 9:00 alle 12:00 (solo Anagrafe e Stato civile - decessi e nascite)

N.B.: i cambi di residenza/indirizzo si accettano solo da lunedì a venerdì, al mattino fino alle ore 11:00 e al pomeriggio fino alle ore 16:00.

I servizi demografici sono siti presso il Municipio in via Portici 188 –piano terra.

Telefono: 0473-250147 (Stato civile) 0473-250156 (Anagrafe)

Fax: 0473-250151 (Stato civile) 0473-250355 (Anagrafe)

E-mail, a seconda del servizio richiesto:

Ufficio anagrafe:

info@comune.merano.bz.it

posta elettronica certificata (PEC):meldeamtmeran.anagrafemerano@legalmail.it

Ufficio stato civile:

info@comune.merano.bz.it

posta elettronica certificata (PEC):standesamtmeran.statocivilemerano@legalmail.it

La dirigenza dell'ufficio riceve l'utenza solo su appuntamento, da prendersi attraverso la segreteria (tel. 0473-250159) negli orari suindicati.

1.4

I principali riferimenti normativi per l'erogazione dei servizi demografici

Si riporta una sintesi dei principali riferimenti normativi inerenti i servizi demografici:

Anagrafe

- Legge 24 dicembre 1954, n. 1228 "Ordinamento delle anagrafi della popolazione residente"
- Decreto del Presidente della Repubblica 30 maggio 1989 n. 223 "Approvazione del nuovo Regolamento anagrafico della popolazione residente"
- Decreto legge 9 febbraio 2012, n. 5 e D.P.R. 30 luglio 2012, n. 154, art. 5 "Residenza in tempo reale"
- Decreto legge 28 marzo 2014, n. 47, art. 5 "Lotta all'occupazione abusiva di immobili"
- Legge 20 maggio 2016, n. 76 "Regolamento delle unioni civili tra persone dello stesso sesso e disciplina delle convivenze"

Stato civile

- D.P.R. 3 novembre 2000, n. 396 "Nuovo ordinamento dello Stato civile"
- Legge 5 febbraio 1992, n. 91 "Nuove norme sulla cittadinanza"
- D.P.R. 12 ottobre 1993, n. 572 "Regolamento di esecuzione della legge n. 91/1992"
- Legge 20 maggio 2016, n. 76 "Regolamento delle unioni civili tra persone dello stesso sesso e disciplina delle convivenze"

Normativa di carattere generale

- D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa"
- Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali"
- Legge 7 agosto 1990, n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi"
- Legge regionale 31 luglio 1993, n. 13 "Norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi".

2.1

I servizi offerti

In linea con la propria missione e con la normativa di settore, il Comune di Merano fornisce i seguenti servizi in ambito demografico; qualora per l'attivazione del servizio sia previsto un costo da parte dell'utente, questo è indicato.

A) INFORMAZIONE

Attraverso la presenza del personale negli orari di apertura degli uffici, la presente Carta dei servizi, il sito Internet del Comune, i numeri di telefono e gli indirizzi e-mail, il personale del Comune fornisce alla cittadinanza tutte le informazioni utili ed è disponibile a rispondere a tutti i dubbi e i quesiti.

Il Comune di Merano inoltre ha attivo un collegamento (attraverso il link <http://www.provincia.bz.it/it/servizi/servizi-az.asp>) con la Rete civica dell'Alto Adige, un progetto della Provincia di Bolzano e del Consorzio dei Comuni dell'Alto Adige, in cui sono disponibili tutte le schede informative inerenti i servizi demografici di tutti i Comuni della Provincia.

B) EROGAZIONE DEI SERVIZI DI SPORTELLO

All'interno di un costante sforzo di semplificazione, molti servizi anagrafici possono oggi essere erogati direttamente allo sportello, in tempi rapidi e senza necessità di ritornare in Comune. Inoltre i servizi demografici sono dotati di un gestore delle code, situato nell'atrio, che permette di individuare il servizio richiesto, prenotarsi e attendere con più tranquillità il proprio turno, venendo chiamati e indirizzati alla postazione in cui saranno soddisfatte le esigenze.

Si riporta di seguito l'elenco dei servizi che possono essere erogati direttamente in uno degli sportelli dei servizi demografici presenti nell'atrio e, per i più frequenti, una breve scheda descrittiva; ulteriori informazioni su tali procedimenti possono essere reperiti sul sito della Rete Civica dell'Alto Adige.

2 I servizi offerti e gli standard di qualità

ELENCO DEI SERVIZI EROGATI ALLO SPORTELLO ANAGRAFICO

Servizio	Tempo di procedimento (durata media dell'operazione)
Carta di identità	Immediato allo sportello (15 min.)
Carta di identità per minori	Immediato allo sportello (18 min.)
Variazione dati anagrafici	Immediato allo sportello (15 min.)
Costituzione convivenze di fatto	Immediato allo sportello (15 min.)
Certificazione anagrafica	Immediato allo sportello (5 min.)
Certificazione anagrafica pregressa	Entro 3 giorni lavorativi
Autentiche di copie e firma	Immediato allo sportello (15 min.)
Legalizzazione di fotografia	Immediato allo sportello (5 min.)
Dichiarazione sostitutiva atto di notorietà	Immediato allo sportello (25 min.)
Rinnovo tessera elettorale	Immediato allo sportello (5 min.)
Consegna duplicato tessera elettorale	Immediato allo sportello (10 min.)
Rinnovo tessera elettorale per esaurimento spazi	Immediato allo sportello (10 min.)

N.B.: con “immediato” si intende non appena è il proprio turno allo sportello.

Carta di identità

La carta d'identità viene rilasciata alle persone (maggioresenni e minorenni) residenti o dimoranti nel comune. Per persone di maggiore età la carta di identità ha una validità di dieci anni, per i minori di età inferiore a tre anni la validità della carta d'identità è di tre anni, per i minori di età compresa fra tre e diciotto anni la validità è di cinque anni. La scadenza è sempre allineata al giorno del compleanno dell'interessato. Ai cittadini stranieri con regolare permesso di soggiorno residenti nel Comune è rilasciata una carta di identità non valida per l'espatrio.

Per il rilascio della carta d'identità ai minori, è necessaria la firma di un genitore, ma affinché sia valida per l'espatrio devono firmare entrambi i genitori.

La carta di identità costituisce essenzialmente un documento di identificazio-

ne e non è quindi necessario richiedere il rinnovo del documento ogni volta che si verificano variazioni dei dati in essa contenuti che non riguardano il nome, il luogo e la data di nascita, il sesso e la cittadinanza. La carta di identità valida per l'espatrio costituisce di norma documento sostitutivo del passaporto, solo nei paesi dell'Unione Europea.

Documenti richiesti:

- due fototessere;
- in caso di rinnovo: carta d'identità scaduta;
- in caso di furto o smarrimento: denuncia di smarrimento o furto resa presso il Commissariato di P.S. in piazza del Grano 2, presso la stazione dei Carabinieri in via Petrarca 22 ovvero presso la Polizia municipale di Merano in via Portici 192.

Il documento viene rilasciato sul momento se si hanno tutti i documenti necessari; il costo del rilascio della carta di identità è di 5,42 euro per diritti di segreteria.

Certificati anagrafici

I certificati dell'Ufficio anagrafe sono molteplici (residenza, stato di famiglia, di convivenza, di cittadinanza, di godimento dei diritti politici, anagrafici di nascita, di esistenza in vita, storici, cumulativi).

I certificati rilasciati sono normalmente soggetti all'imposta di bollo e vengono quindi muniti di marca da bollo; per certi scopi previsti tassativamente dalla legge sull'imposta di bollo possono essere rilasciati certificati in carta libera, come ad esempio per le domande di pensione, le domande di pre-salari o borse di studio e di esonero dal pagamento delle tasse scolastiche, l'ammissione e la frequenza di scuole materne, elementari e superiori, la partecipazione a pubblici concorsi e le domande di rimborso di imposte, per l'attività svolta dalle associazioni senza scopo di lucro ecc.

È utile ricordare che ogni cittadina/o, nei rapporti con la pubblica amministrazione e con i gestori di servizi pubblici, deve ricorrere alle dichiarazioni sostitutive di certificazione in luogo della certificazione stessa. La dichiarazione sostitutiva non è soggetta all'imposta di bollo e ha la stessa validità della certificazione sostituita.

I certificati hanno validità di sei mesi.

Il costo può variare da 0,26 euro (soli diritti di segreteria) a 16,52 euro (se è dovuta l'imposta di bollo e non è espressamente prevista un'esenzione per quell'uso).

Certificati anagrafici storici

Per i certificati storici (cioè che riguardano situazioni posteriori all'anno 1924), vale quanto detto a proposito dei certificati anagrafici, ad eccezione del fatto che, poiché è necessaria una ricerca d'archivio, il rilascio avviene alcuni giorni dopo.

Per tali certificati è necessario che la/il richiedente si identifichi tramite documento di riconoscimento e rivolga richiesta formale.

Essendo sempre necessaria l'imposta di bollo, il costo può variare da 16,52 euro a cifre maggiori, in funzione dell'applicazione dei diritti di ricerca storica.

Rinnovo della tessera elettorale e del duplicato

Per rinnovare la tessera elettorale l'utente deve presentarsi con un documento d'identità e con la precedente tessera elettorale, che deve essere esibita all'operatore/trice dello sportello al fine di verificare che tutti gli spazi riservati all'apposizione del timbro di sezione siano completati; la nuova tessera elettorale viene rilasciata dallo sportello anagrafico e l'utente deve sottoscrivere il foglio di notifica di avvenuta consegna. Per ottenere un duplicato, l'utente deve presentarsi con un documento d'identità, sottoscrivere una dichiarazione attestante l'avvenuto smarrimento della precedente tessera elettorale e successivamente può ottenerne un duplicato.

In entrambi i casi non è previsto alcun costo.

C) SERVIZI INERENTI LA RESIDENZA E IL CAMBIO DI INDIRIZZO

ELENCO DEI SERVIZI EROGATI IN AMBITO DI RESIDENZA E CAMBIO INDIRIZZO

Servizio	Tempo di procedimento (durata media dell'operazione)
Iscrizione anagrafica (da altro comune o dall'estero)	Immediata allo sportello (40 min.)
Cambio di indirizzo all'interno del Comune di Merano	Immediato allo sportello (40 min.)
Emigrazione all'estero (per cittadine e cittadini non italiani)	Immediata allo sportello (35 min.)
Rinnovo di dimora abituale (solo per cittadine e cittadini extracomunitari)	Immediato allo sportello (10 min.)

N.B.: con "immediato" si intende non appena è il proprio turno allo sportello.

Iscrizione anagrafica (da altro Comune italiano)

Per registrare la residenza a Merano (iscrizione anagrafica) provenendo da altro Comune italiano, è necessario presentare – entro 20 giorni dal trasferimento – la dichiarazione di residenza compilata, un documento d'identità ed esibire o autodichiarare un titolo legale di occupazione dell'alloggio (contratto di affitto, di proprietà, di comodato d'uso gratuito, ecc.); nel caso di richiedenti cittadini extracomunitari, è necessario esibire anche il titolo di regolare soggiorno. La dichiarazione di residenza può essere inoltrata all'Ufficio anagrafe anche per posta e per via telematica.

L'ufficiale d'anagrafe, nei due giorni lavorativi successivi, effettua le iscrizioni anagrafiche, ma gli effetti giuridici – cioè la validità – dell'iscrizione anagrafica decorrono dalla data di presentazione della dichiarazione. Nei successivi 45 giorni ha luogo la verifica dell'effettiva residenza da parte dei messi notificatori/vigili urbani del Comune.

In caso di esito negativo (rigetto dell'iscrizione), previa possibilità di fornire le proprie controdeduzioni, viene effettuata la notifica all'interessata/o, si ripristina

la residenza nel comune di provenienza e – nel caso in cui si riscontri che è stato dichiarato il falso – si segnala il fatto all'autorità di pubblica sicurezza.

Cambio di indirizzo all'interno del Comune di Merano

Per spostare la residenza all'interno del Comune di Merano (cambio di indirizzo), è necessario presentare - entro 20 giorni dal trasferimento - la dichiarazione di residenza compilata, un documento d'identità ed esibire o auto-dichiarare un titolo legale di occupazione dell'alloggio (contratto di affitto, di proprietà, di comodato d'uso gratuito, ecc.). La dichiarazione di residenza può essere inoltrata all'Ufficio anagrafe anche per posta e per via telematica.

L'ufficiale d'anagrafe, nei due giorni lavorativi successivi, effettua le iscrizioni anagrafiche ma gli effetti giuridici – cioè la validità – dell'iscrizione anagrafica decorrono dalla data di presentazione della dichiarazione. Nei successivi 45 giorni ha luogo la verifica dell'effettiva residenza da parte dei messi notificatori del Comune.

In caso di esito negativo (rigetto dell'iscrizione), previa possibilità di fornire le proprie controdeduzioni, viene effettuata la notifica all'interessata/o, si ripristina la residenza precedente e – nel caso in cui si riscontri che è stato dichiarato il falso – si segnala il fatto all'autorità di pubblica sicurezza.

Rinnovo di dimora abituale (solo per cittadine e cittadini extracomunitari)

Le cittadine e i cittadini extracomunitari iscritti nell'anagrafe della popolazione residente hanno l'obbligo di rinnovare la dichiarazione di dimora abituale nel comune entro 60 giorni dal rinnovo del permesso di soggiorno. Per le straniere e gli stranieri muniti di carta di soggiorno, il rinnovo della dichiarazione di dimora abituale è effettuato entro 60 giorni dal rinnovo della carta di soggiorno.

Quando il permesso di soggiorno è scaduto, l'Ufficio anagrafe invia una lettera di richiesta di presentazione del nuovo permesso di soggiorno; l'interessata/o deve presentarsi allo sportello dell'Ufficio anagrafe per sottoscrivere la dichiarazione di rinnovo della dimora abituale, confermare l'indirizzo della propria attuale residenza e esibire il permesso di soggiorno rinnovato (che fotocopiato viene acquisito dall'ufficio). La dichiarazione può essere effettuata dal/la titolare del permesso anche per i familiari presenti sul

medesimo permesso di soggiorno.

Se la/il titolare di permesso di soggiorno non provvede all'obbligo del rinnovo della dichiarazione della dimora abituale, dopo sei mesi dalla data di scadenza del permesso di soggiorno, rischia di essere anagraficamente cancellato per mancato rinnovo della dichiarazione di dimora abituale.

D) SERVIZI DI STATO CIVILE

ELENCO DEI SERVIZI EROGATI NELL'AMBITO DELLO STATO CIVILE

Servizio	Tempo di procedimento (durata media dell'operazione)
Dichiarazione di nascita	Immediata presso l'Ufficio stato civile (30 min.)
Riconoscimento di figli nati fuori dal matrimonio	Su appuntamento
Correzione di atti di stato civile	Entro 30 giorni
Cambio di nome (dichiarazione di esatta indicazione del prenome nelle certificazioni di stato civile e anagrafe)	Entro 30 giorni
Decreto di cambiamento di nome e cognome	Entro 30 giorni
Trascrizione degli atti di nascita formati all'estero	Entro 30 giorni
Richiesta di pubblicazione di matrimonio	Immediata presso l'Ufficio stato civile (25 min.)
Firma delle pubblicazioni di matrimonio	Su appuntamento
Richiesta di celebrazione del matrimonio civile	Immediata presso l'Ufficio stato civile (20 min.)
Richiesta di costituzione unione civile tra persone dello stesso sesso	Immediata presso l'Ufficio stato civile (15 min.)
Nulla osta alla celebrazione del matrimonio religioso	Immediata presso l'Ufficio stato civile –dopo il termine delle pubblicazioni previsto dalla legge (10 min.)
Istanza di separazione o divorzio consensuale davanti all'ufficiale di Stato civile	Immediata presso l'Ufficio stato civile (15 min.)

Firma dell'accordo di separazione o divorzio consensuale	Su appuntamento
Conferma dell'accordo di separazione o divorzio consensuale	Non prima di 30 giorni dalla firma dell'accordo
Acquisto della cittadinanza italiana per decreto	Su appuntamento, entro sei mesi dalla notifica del decreto
Acquisto della cittadinanza italiana per elezione	Su appuntamento, entro i sei mesi di legge
Riconoscimento della cittadinanza italiana per discendenza (jure sanguinis)	Entro 90 giorni
Dichiarazione di acquisto della cittadinanza italiana o di rinuncia	Entro 30 giorni
Certificati e/o estratti di nascita, di matrimonio o di decesso	Entro 30 giorni
Copie integrali di atti di nascita, di matrimonio o di decesso	Entro 30 giorni
Dichiarazione di morte e autorizzazione al seppellimento	Immediata presso l'Ufficio stato civile (90 min.) – generalmente tramite l'impresa di pompe funebri
Trascrizione di atti di morte dall'estero	Entro 30 giorni

N.B.: con “immediato” si intende non appena è il proprio turno allo sportello.

Dichiarazione (o denuncia) di nascita

La dichiarazione di nascita si può rendere con le seguenti modalità:

- entro tre giorni presso la Direzione sanitaria dove è avvenuta la nascita;
- entro 10 giorni presso l'Ufficio di stato civile del comune di nascita o del comune di residenza dei genitori o di uno di essi; nel caso in cui i genitori non risiedano nello stesso comune, salvo diverso accordo tra di loro, la dichiarazione di nascita è resa nel comune di residenza della madre.

Se la dichiarazione viene resa dopo 10 giorni dalla nascita, il/la dichiarante deve indicare le ragioni del ritardo all'ufficiale dello stato civile, il/la quale ne dà segnalazione alla Procura della Repubblica.

La dichiarazione di nascita può essere resa:

- da uno dei genitori, se coniugati;
- da entrambi i genitori, se non coniugati – riconoscimento di figlio nato fuori dal matrimonio;
- da un procuratore speciale nominato dai genitori;
- dal medico o dall'ostetrica o da altra persona che ha assistito al parto, rispettando l'eventuale volontà della madre di non essere nominata.

Per poter effettuare il riconoscimento è necessario aver compiuto i 14 anni. Per la dichiarazione di nascita è necessario presentare l'attestazione di avvenuta nascita rilasciata in originale dall'ostetrica o dal medico che ha assistito al parto e un documento d'identità in corso di validità.

Il nome imposto al bambino deve corrispondere al sesso e può essere costituito da un solo nome o da più nomi, anche separati, non superiore a tre. Nel caso siano imposti due o più nomi separati da virgola, negli estratti e nei certificati rilasciati dall'ufficiale dello stato civile e dall'ufficiale di anagrafe deve essere riportato solo il primo dei nomi. È vietato imporre al neonato lo stesso nome del padre vivente, di un fratello o sorella viventi, un cognome come nome, nomi ridicoli o vergognosi.

L'ordinamento italiano disciplina il cognome spettante al figlio nel seguente modo:

- Il figlio assume di regola il cognome del genitore che per primo lo riconosce.
- Sia per i figli nati da genitori uniti in matrimonio e non, di comune accordo i genitori possono scegliere congiuntamente di attribuire il cognome paterno seguito da quello materno.
- Il cognome ed il nome sono attribuiti dall'ufficiale dello stato civile, se il neonato non è riconosciuto da nessun genitore.

Nell'ipotesi che il figlio riconosciuto sia maggiorenne, al medesimo è riconosciuta la facoltà di scelta del cognome.

Richiesta di pubblicazione di matrimonio

Sia il matrimonio civile che quello religioso deve essere preceduto dalla pubblicazione di matrimonio, con la quale i futuri sposi manifestano la volontà di unirsi in matrimonio entro 180 giorni.

I futuri sposi decidono in quale comune (se provengono da diversi) vogliono fare la pubblicazione del matrimonio. Uno dei due deve essere residente a Merano. Con la carta d'identità si presentano all'Ufficio stato civile di Merano per rendere all'ufficiale una dichiarazione sostitutiva di certificazione con i dati personali di entrambi gli sposi. Per il matrimonio concordatario (religioso) la pubblicazione del matrimonio deve essere chiesta anche dal parroco.

Tutti i documenti necessari per la pubblicazione del matrimonio vengono poi acquisiti d'ufficio, tranne il caso in cui uno dei due non abbia la cittadinanza italiana: in questo caso l'interessata/o deve fornire tutti i documenti necessari (quali esattamente dipende dallo stato di appartenenza). Se tutti e due sono stranieri, viene rilasciato un documento sostitutivo della pubblicazione del matrimonio.

È necessario apporre una marca da bollo (due se i nubendi sono residenti in due comuni italiani diversi).

Acquisiti d'ufficio i documenti necessari l'ufficiale dello stato civile invita gli sposi a sottoscrivere la richiesta di pubblicazione di matrimonio. Sono da presentare i documenti di riconoscimento e le citate una/due marche da bollo. La pubblicazione è affissa all'albo digitale del Comune per almeno otto giorni nei comuni di residenza di entrambi gli sposi. Se tutti e due sono stranieri, non domiciliati né residenti a Merano, non avviene la pubblicazione. Se si tratta di cittadini italiani residenti all'estero invece sì. Durante questo periodo e nei tre giorni successivi chi ne ha facoltà può presentare opposizione al matrimonio. Se non ci sono opposizioni l'ufficiale dello stato civile rilascia il certificato di pubblicazione avvenuta e decorsi tre giorni dall'ultimo giorno di affissione della pubblicazione il matrimonio può essere celebrato. In caso di matrimonio religioso viene fornita al parroco l'attestazione di pubblicazione effettuata. Lo stesso vale per l'altro comune italiano (se il matrimonio viene celebrato lì). Per matrimoni celebrati all'estero viene rilasciato un certificato di capacità matrimoniale.

Matrimonio civile

Possono contrarre matrimonio tutte le persone che adempiano i presupposti previsti dagli articoli da 84 a 89 del codice civile. Di massima deve trattarsi di

persone di stato libero, maggiorenni, capaci e non legate da vincolo di parentela o affinità. I minori tra i 16 e i 18 anni di età possono contrarre matrimonio soltanto a seguito di specifica autorizzazione da parte del Tribunale dei minorenni. Minori di anni 16 non possono contrarre matrimonio.

Il costo varia a seconda del luogo e del fatto che si sia residenti:

- in Municipio, gratis se almeno uno degli sposi è residente a Merano – a pagamento gli altri;
- presso il Castello Principesco, a pagamento (ridotto se almeno uno degli sposi è residente).

Il matrimonio civile viene celebrato pubblicamente e alla presenza di due testimoni davanti all'ufficiale dello stato civile al quale fu fatta la richiesta di pubblicazione del matrimonio. Contemporaneamente alla celebrazione del matrimonio gli sposi possono riconoscere figli naturali e stabilire il regime patrimoniale dei loro beni. In mancanza di diversa convenzione il regime patrimoniale legale tra i coniugi è costituito dalla comunione dei beni. Ciò significa che tutti i beni acquistati successivamente al matrimonio diventano proprietà comune dei coniugi. La scelta della separazione dei beni viene invece effettuata con una semplice dichiarazione da rendere all'ufficiale dello stato civile o al parroco o altro ministro di culto.

Separazioni e divorzi consensuali

È possibile ottenere lo scioglimento del matrimonio (in caso di matrimonio civile) o la cessazione degli effetti civili (in caso di matrimonio religioso) se:

- il matrimonio è avvenuto a Merano o almeno uno dei due coniugi è residente a Merano.
- la coppia non ha figli minori, figli maggiorenni incapaci o portatori di handicap grave ai sensi dell'articolo 3, comma 3 della legge 5 febbraio 1992, n. 104, ovvero economicamente non autosufficienti;
- non venga concordato alcun patto di trasferimento patrimoniale.

La coppia che chiede il divorzio o la separazione in Comune deve compilare (ciascun componente separatamente) un'autocertificazione, da consegnare personalmente, spedire per e-mail o per posta all'Ufficio dello stato civile. A tale richiesta deve essere allegata la fotocopia di un documento di riconoscimento, il codice fiscale e, in caso di divorzio, la copia della sentenza di separazione, se la stessa è stata rilasciata da un tribunale. Il costo è di 16,00 euro; la cifra deve essere versata alla Tesoreria entro la data della prima convocazione. Tra la sentenza di separazione e la richiesta di divorzio devono passare almeno sei mesi (separazione consensuale, altrimenti un anno).

L'ufficiale dello stato civile, fatte le verifiche, chiede poi i documenti necessari. Successivamente vengono fissati due appuntamenti: il primo per la sottoscrizione dell'atto di divorzio e il secondo per la conferma del primo atto (tra il 1° e il 2° appuntamento devono passare almeno 30 giorni). Alla redazione del primo atto viene fissato il 2° appuntamento che deve essere rispettato, altrimenti anche il primo atto viene annullato. Entrambe le date vengono comunicate ai coniugi con lettera, inviata per posta o per e-mail. Nella prima convocazione ciascuno dei coniugi riceve una conferma della data della seconda convocazione ed inoltre deve effettuare il pagamento degli oneri. Ad entrambi gli appuntamenti i coniugi devono comparire insieme.

Acquisto della cittadinanza italiana

La cittadinanza italiana si ottiene per:

- residenza
- matrimonio
- discendenza
- acquisto
- riacquisto.

Per avviare le istanze per l'ottenimento della cittadinanza italiana è necessario registrarsi sul sito del Ministero dell'interno www.interno.it, scegliendo tra modello A - residenza sul territorio italiano (art. 9) e modello B - matrimonio con cittadino italiano (art. 5). Il sito fornisce le indicazioni sui documenti da allegare alla domanda. I documenti verranno successivamente verificati dal Commissariato del Governo con apposito appuntamento. Il Commissariato del Governo per la Provincia di Bolzano è in viale Principe Eugenio di Savoia 11, Bolzano, tel. 0471 294426 - 294431.

In seguito all'ottenimento del decreto di concessione della cittadinanza (per residenza o matrimonio) notificato dal Commissariato del Governo, è necessario recarsi presso l'ufficio cittadinanze del Comune di residenza, muniti del passaporto e del permesso di soggiorno, per la verifica dei documenti e per fissare un appuntamento per il giuramento. Si diventa italiani dal giorno successivo a quello del giuramento.

Gli eventuali figli minorenni di chi presta il giuramento diventano anch'essi cittadini italiani se conviventi con il genitore. Per essi verranno fatti i dovuti accertamenti e a pratica ultimata verrà inviata comunicazione ai genitori.

Riconoscimento della cittadinanza italiana per discendenza

I discendenti di cittadini italiani possono presentare all'ufficio cittadinanza del Comune istanza in bollo da 16,00 euro e idonea documentazione per il riconoscimento della cittadinanza italiana.

Dichiarazioni di acquisto della cittadinanza nei casi previsti dalla legge:

- straniera o straniero nato in Italia, regolarmente iscritto in anagrafe (art. 4 legge 91/1992): deve recarsi presso l'ufficio cittadinanze per effettuare la dichiarazione di acquisto, prevista tra il 18° e 19° anno di età, munito di documento in corso di validità e regolare permesso di soggiorno.
- straniera o straniero riconosciuto durante la maggiore età (art. 2 legge 91/1992): deve recarsi presso l'ufficio cittadinanze per effettuare la dichiarazione di elezione cittadinanza italiana entro un anno dal riconoscimento, munito di documento in corso di validità e regolare permesso di soggiorno.

Scelta del nome (art. 36 del D.P.R. 396/2000)

I soggetti nati a Merano, ai quali alla nascita è stato attribuito un nome composto, anche se da due elementi o più elementi separati tra loro, possono rendere dichiarazione relativa all'esatta indicazione con cui devono essere riportati gli elementi del proprio nome nelle certificazioni di stato civile e anagrafe. Tale scelta, che non consente di invertire l'ordine nel quale i nomi sono stati attribuiti originariamente, è unica e definitiva e comporta l'annotazione del provvedimento sia sull'atto di nascita che sugli atti di stato civile correlati, oltre alla conseguente variazione anagrafica (per eventuali cambiamenti ulteriori deve essere attivata la procedura di cambiamento del nome ex art. 84 del D.P.R. 396/2000).

Successivamente a questa procedura, la certificazione inerente la persona verrà rilasciata con il prenome come indicato nella dichiarazione resa all'ufficiale dello stato civile.

Alla dichiarazione deve essere allegata fotocopia del documento di identità, del codice fiscale, della patente di guida e ogni altro documento comprovante l'uso del nome protratto nel tempo.

La dichiarazione di esatta indicazione del prenome può essere presentata per le persone nate a Merano, o all'estero con atto trascritto a Merano, la cui nascita sia anteriore al 30 marzo 2001.

Certificati e/o estratti di nascita, di matrimonio, di decesso e copie integrali di atti di nascita, di matrimonio, di decesso

Presso l'Ufficio di stato civile possono essere richiesti e ritirati entro 30 giorni i seguenti certificati ed estratti:

- il certificato di nascita, che attesta l'evento della nascita dell'intestatario/a (nome, cognome, data e luogo di nascita); l'estratto di nascita indica anche l'ora di nascita e può contenere eventuali annotazioni (matrimoni, divorzi, decesso, eventuali aggiornamenti di cittadinanza);
- il certificato di matrimonio attesta l'evento del matrimonio (nomi e cognomi degli sposi, data e luogo del matrimonio); l'estratto di matrimonio può contenere anche eventuali annotazioni (regime patrimoniale del matrimonio, divorzio, annullamento);
- il certificato di decesso, che attesta l'evento del decesso dell'intestatario/a (nome, cognome, data e luogo di decesso); l'estratto di decesso indica anche l'ora di decesso e può contenere eventuali annotazioni.

Tali certificati ed estratti possono essere richiesti da chiunque, anche se intestati ad altre persone; le richieste possono essere effettuate di persona allo sportello, via e-mail, PEC (Posta elettronica certificata) o lettera. Non è previsto alcun costo.

La copia integrale dell'atto di nascita, matrimonio e morte è la copia fotostatica della pagina del registro di nascita, matrimonio e morte in cui è iscritto l'atto e riporta tutte le eventuali annotazioni presenti sull'atto di nascita; per questo motivo le copie integrali degli atti di stato civile possono essere richieste solo dagli interessati o dai loro delegati (delega in carta semplice e fotocopia documento d'identità dell'interessato) e il rilascio è subordinato alla valutazione da parte dell'ufficiale di stato civile delle motivazioni giuridiche a sostegno della richiesta. Non è previsto alcun costo.



E) SERVIZI INERENTI L'ANAGRAFE DEGLI ITALIANI RESIDENTI ALL'ESTERO (AIRE)

ELENCO DEI SERVIZI EROGATI IN AMBITO AIRE

Servizio	Tempo di procedimento (durata media dell'operazione)
Iscrizione all'AIRE	Entro due giorni dall'arrivo del modulo Cons01 dal Consolato italiano all'estero
Cancellazione dall'AIRE	Entro cinque giorni dal ricevimento della comunicazione inviata dal Comune di iscrizione

Iscrizione all'AIRE

Una cittadina o un cittadino residente a Merano che trasferisce la residenza all'estero, deve, entro 90 giorni dall'avvenuto trasferimento, presentarsi al Consolato italiano competente per territorio e compilare il modulo di iscrizione con i propri dati anagrafici e quelli dei familiari conviventi. Il modulo Cons01 sarà trasmesso d'ufficio al Comune, per la contemporanea cancellazione dall'Anagrafe della popolazione residente e l'iscrizione all'Anagrafe dei cittadini Italiani Residenti all'Estero (AIRE).

Il cittadino può informare il Comune prima di trasferire la propria residenza all'estero. In questo caso il richiedente dovrà compilare il modulo di dichiarazione di trasferimento della residenza all'estero, reperibile nel sito del Ministero dell'interno, che dovrà essere firmato da tutti gli eventuali conviventi maggiorenni che espatriano. L'istanza potrà essere presentata direttamente all'Ufficio anagrafe del Comune, a mezzo raccomandata, tramite fax o PEC, allegando una copia del documento di riconoscimento dei richiedenti maggiorenni.

La dichiarazione di trasferimento della residenza all'estero aprirà la pratica di iscrizione all'AIRE per il cui completamento la cittadina o il cittadino dovrà comunque presentarsi al Consolato italiano competente. In caso di mancata conferma entro il termine di un anno, da parte del Consolato, sarà avviato il procedimento di cancellazione per irreperibilità dall'Anagrafe della popolazione residente.

La persona iscritta all'AIRE deve far pervenire al Comune, tramite il Consolato di riferimento, tutte le notizie relative alle variazioni anagrafiche e di stato civile.

F) SERVIZI ELETTORALI

ELENCO DEI SERVIZI EROGATI IN AMBITO ELETTORALE

Servizio	Tempo di procedimento (durata media dell'operazione)
Certificato di iscrizione alle liste elettorali	Su appuntamento (15 min.)
Iscrizione all'albo delle/dei presidenti di seggio	Domande entro il 31 ottobre di ogni anno (10 min.)
Iscrizione all'albo delle scrutatrici e degli scrutatori	Domande entro il 30 novembre di ogni anno (10 min.)

Iscrizione all'albo delle/dei presidenti di seggio

Può richiedere l'iscrizione all'albo delle/dei presidenti di seggio elettorale chi:

- è iscritto/a nelle liste elettorali del Comune di Merano
- è in possesso del diploma di scuola media superiore
- non si trova in una delle condizioni previste dall'art. 38 del D.P.R. 30 marzo 1957, n. 361 e dall'art. 23 del D.P.R. 16 maggio 1960, n. 570 (aver superato, alla data delle elezioni, il settantesimo anno di età; essere dipendente dei Ministeri dell'interno, delle poste e telecomunicazioni o dei trasporti; appartenere a Forze armate in servizio; essere medico provinciale, ufficiale sanitario/a o medico condotto; essere segretario/a comunale e dipendente dei Comuni, addetto/a o comandato/a a prestare servizio presso gli uffici elettorali comunali; essere candidato/a alle elezioni per le quali si svolge la votazione).

Si presenta la domanda di iscrizione all'Ufficio elettorale tramite l'Ufficio protocollo del Comune entro il 31 ottobre di ogni anno; per chi è in possesso dei requisiti, nel mese di febbraio il/la responsabile dell'Ufficio elettorale

inoltra alla Corte d'appello di Trento le proposte di iscrizione. La richiesta non prevede alcun costo.

Iscrizione all'albo delle scrutatrici e degli scrutatori

Può richiedere l'iscrizione all'albo delle scrutatrici e degli scrutatori chi:

- è iscritto/a nelle liste elettorali del Comune di Merano
- è in possesso del diploma di scuola media inferiore
- non si trova in una delle condizioni previste dall'art. 38 del D.P.R. 30 marzo 1957, n. 361 e dall'art. 23 del D.P.R. 16 maggio 1960, n. 570 (aver superato, alla data delle elezioni, il settantesimo anno di età; essere dipendente dei Ministeri dell'interno, delle poste e telecomunicazioni o dei trasporti; appartenere a Forze armate in servizio; essere medico provinciale, ufficiale sanitario/a o medico condotto; essere segretario/a comunale e dipendente dei Comuni, addetto/a o comandato/a a prestare servizio presso gli uffici elettorali comunali; essere candidato/a alle elezioni per le quali si svolge la votazione).

Si presenta la domanda di iscrizione all'Ufficio elettorale tramite l'Ufficio protocollo del Comune entro il 30 novembre di ogni anno; per chi è in possesso dei requisiti, il 15 gennaio di ogni anno la Commissione elettorale provvede all'iscrizione all'albo delle scrutatrici e degli scrutatori

La richiesta non prevede alcun costo.

2.2

Gli standard di qualità

Al fine di misurare e verificare in modo oggettivo il livello di qualità offerto, il Comune ha individuato, per ognuno dei servizi illustrati nella sezione precedente del documento, uno o più standard di qualità e i relativi valori obiettivo garantiti.

Con standard si intende un indicatore oggettivo in grado di misurare le attività svolte dal Comune nell'ambito dei servizi demografici, in modo da garantire un livello di qualità il più alto possibile; il livello di qualità garantito può variare nel tempo e il Comune si impegna, attraverso la parte mobile della presente carta, a verificare periodicamente il raggiungimento degli standard stessi e a comunicare le variazioni degli standard o dei valori obiettivo inizialmente previsti.

Nel caso in cui uno standard tra quelli garantiti non venga rispettato, gli utenti e le utenti possono presentare reclamo secondo le modalità indicate nel capitolo successivo. Il Comune, valutata la fondatezza del reclamo, mette a disposizione, per chi ne ha diritto ed entro 30 giorni, un indennizzo a scelta, secondo disponibilità, tra un biglietto per il Lido, un biglietto per una manifestazione organizzata dal Comune o una pubblicazione del Comune.

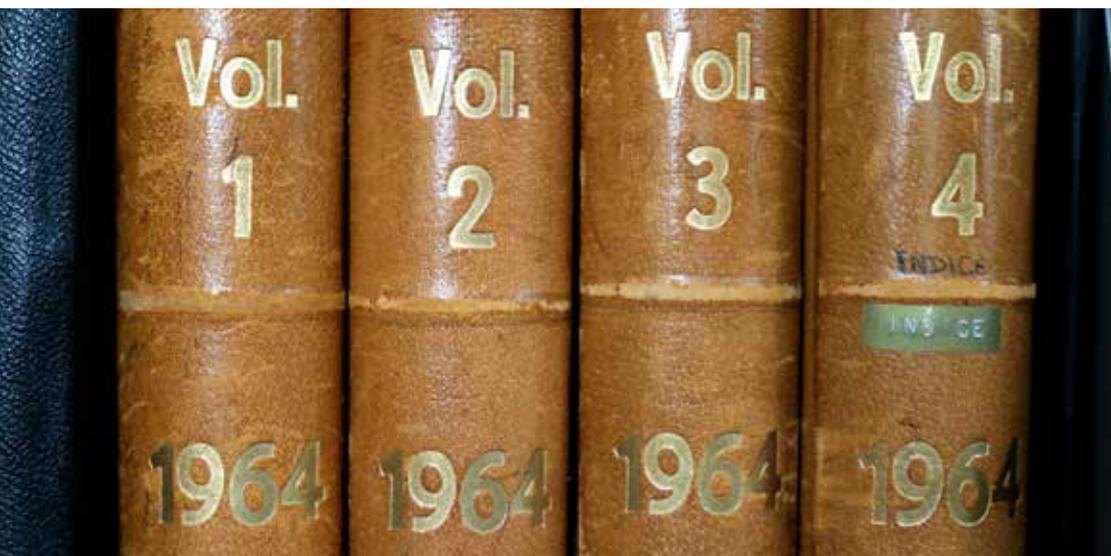
Gli standard di qualità nell'ambito dei servizi demografici

Servizio offerto: **Informazione**

Standard di qualità	Obiettivo	Indennizzo
Numero di ore settimanali di apertura al pubblico del servizio	25 ore e 15 min./sett.	Non previsto
Percentuale di reclami a cui si fornisce una risposta entro 30 giorni di calendario dalla data di protocollazione	Nel 100% dei casi	Previsto
Tempo massimo entro il quale viene fissato un appuntamento con la dirigente dell'ufficio – al netto delle esigenze del/la richiedente	Entro due settimane	Non previsto

Servizio offerto: **Erogazione dei servizi di sportello**

Standard di qualità	Obiettivo	Indennizzo
Tempo massimo di attesa prima di essere ricevuti allo sportello	30 min. (esclusi i servizi erogati nella fascia oraria 10:00-12:00 e i periodi elettorali)	Non previsto
Tempo massimo per l'ottenimento di un certificato anagrafico pregresso	sette giorni lavorativi	Previsto
Percentuale di utenti soddisfatti/e della cortesia e disponibilità del personale di sportello (da rilevare previa indagine)	75% di utenti soddisfatti/e	Non previsto
Percentuale di utenti soddisfatti/e dei tempi di attesa prima di essere ricevuti allo sportello (da rilevare previa indagine)	75% di utenti soddisfatti/e	Non previsto



Servizio offerto: Servizi inerenti la residenza e il cambio di indirizzo

Standard di qualità	Obiettivo	Indennizzo
Tempo massimo di attesa prima di essere ricevuti dall'operatore/trice	45 min. (esclusi i servizi erogati nella fascia oraria 10:00-11:00 e i periodi elettorali)	Non previsto
Percentuale di utenti soddisfatti/e della privacy durante l'erogazione dei servizi (da rilevare previa indagine)	75% di utenti soddisfatti/e	Non previsto

Servizio offerto: Servizi di stato civile

Standard di qualità	Obiettivo	Indennizzo
Tempo massimo per l'ottenimento di un certificato o estratto di nascita, di matrimonio o di decesso	10 giorni	Previsto
Tempo massimo per l'ottenimento di una copia integrale di atto di nascita, di matrimonio o di decesso	10 giorni	Previsto
Percentuale di utenti soddisfatti/e della privacy durante l'erogazione dei servizi (da rilevare previa indagine)	75% di utenti soddisfatti/e	Non previsto

Servizio offerto: Servizi inerenti l'Anagrafe degli italiani residenti all'estero (AIRE)

Standard di qualità	Obiettivo	Indennizzo
Tempo massimo per l'iscrizione all'AIRE (per espatrio e/o residenza all'estero) dalla data di arrivo della comunicazione dal Consolato	due giorni lavorativi	Non previsto
Tempo massimo per la cancellazione dall'AIRE (rimpatrio dall'estero e/o residenza in Italia) dalla data di ricevimento della comunicazione inviata dal comune di iscrizione	quattro giorni lavorativi	Non previsto

Servizio offerto: Servizi elettorali

Standard di qualità	Obiettivo	Indennizzo
Tempo massimo per l'iscrizione all'albo dei/delle presidenti di seggio o degli scrutatori/delle scrutatrici	16 mesi	Non previsto
Puntualità nell'appuntamento per il rilascio del certificato di iscrizione alle liste elettorali	Max 15 min. di ritardo dell'operatore/trice	Previsto

3

L'ascolto dell'utenza e la valutazione del servizio

3.1

Gli strumenti dell'ascolto e della valutazione del servizio

L'ascolto dell'utenza è un impegno prioritario dell'Amministrazione comunale di Merano. A tal fine il Comune ha attivato diverse forme di ascolto dell'utente:

1. periodiche rilevazioni del livello di soddisfazione dell'utenza, attraverso indagini o incontri organizzati dal Comune;
2. analisi dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti;
3. verifica delle situazioni in cui non vengono rispettati gli standard promessi contenuti nella Carta dei servizi.

La valutazione del servizio da parte della cittadinanza

I risultati delle indagini, sempre rilevati in forma anonima, vengono pubblicizzati e resi noti alla cittadinanza e rappresentano utili indicazioni per impostare i piani di miglioramento del servizio.

L'analisi delle segnalazioni, dei reclami e dei suggerimenti

Il Comune di Merano ascolta, accetta e registra i reclami, le segnalazioni e i suggerimenti inerenti disservizi o il mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta.

Si intende per:

- **segnalazione:** ogni comunicazione, presentata in qualsiasi forma e modalità, allo scopo di far presente una situazione che potrebbe compromettere l'efficacia del servizio;
- **reclamo:** ogni comunicazione presentata in forma scritta e firmata allo scopo di informare di un danno prodotto da un disservizio;
- **suggerimento:** ogni comunicazione presentata in qualsiasi forma e modalità, che contenga indicazioni utili per migliorare un servizio e renderlo più vicino alle aspettative dell'utente.

Sia il reclamo che la segnalazione devono contenere tutte le informazioni fondamentali per permettere di verificare la situazione.

Segnalazioni, reclami e suggerimenti possono essere comunicati direttamente al personale dei servizi demografici (anche via e-mail o via fax) o inviati per posta ordinaria all'Ufficio relazioni con il pubblico del Comune di Merano, via Portici 192, 39012 Merano.

La verifica del rispetto degli standard di qualità

Ogni anno il Comune misura gli standard e gli impegni promessi e comunicati attraverso la presente Carta dei servizi; i risultati di tali verifiche, con evidenza delle eventuali situazioni di non rispetto, sono resi noti attraverso le modalità di comunicazione attuate dal Comune (sito Internet www.comune.merano.bz.it, stampa locale, ecc.).

3.2

I diritti e i doveri

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e nell'erogazione dei servizi demografici hanno diritti e doveri.

Il personale del Comune deve:

- garantire sempre i migliori standard di qualità del servizio, di semplificazione del linguaggio e delle procedure;
- garantire sempre, nel rispetto delle normative e delle procedure, l'efficacia e l'efficienza delle attività amministrative;
- erogare il servizio con cortesia, puntualità, disponibilità e senza discriminazione alcuna, ascoltando sempre con attenzione le esigenze e le richieste.

L'utenza deve

- fornire al personale del servizio con precisione e puntualità quanto richiesto per l'ottenimento dei certificati o per il perfezionamento degli atti;
- rispettare la privacy di chi è allo sportello
- essere cortese, corretta, collaborativa con il personale del Comune.

Come si vede, i doveri del personale si traducono in diritti dell'utenza, i doveri di ciascun utente si traducono in diritti della comunità.

In questa sezione sono riportate le risposte ad alcune delle domande più comuni che vengono poste in merito ai servizi demografici e al loro funzionamento.

Anagrafe e AIRE

Mi può stampare un certificato in carta libera per uso amministrativo?

No, deve usare l'autocertificazione o richiedere il certificato in bollo; si ricordi però che gli enti pubblici sono obbligati ad accettare le autocertificazioni.

Gli operatori e le operatrici allo sportello possono preparare un'auto-certificazione?

No, la deve predisporre Lei di persona.

Si può pagare con il Bancomat (POS) allo sportello?

No, solo in contanti.

Allo sportello è possibile conoscere l'indirizzo di una persona residente nel Comune?

No, queste informazioni non possono essere fornite; l'Ufficio anagrafe si esprime solo attraverso certificati.

Posso dichiarare allo sportello il mio gruppo linguistico di appartenenza?

No, il gruppo linguistico di appartenenza si dichiara solo dal Giudice di Pace (a Merano è sito in Via della Corse).

Ho trasferito a Merano la mia residenza. Passa qualcuno a controllare?

Sì, entro 45 giorni passerà al Suo indirizzo un operatore del Comune a controllare che abbia effettivamente trasferito a Merano la sua residenza.

Posso rinnovare allo sportello il passaporto?

No, il passaporto si richiede e si rinnova presso l'Ufficio passaporti del Commissariato di P.S. in piazza del Grano 2.

Sono un/a cittadino/a italiano/a e mi trasferisco all'estero, cosa devo fare con la mia residenza?

L'Anagrafe degli italiani residenti all'estero (AIRE) è stata istituita con legge 27 ottobre 1988, n. 470 e contiene i dati delle cittadine e dei cittadini italiani che risiedono all'estero per un periodo superiore ai dodici mesi. Essa è gestita dai Comuni sulla base dei dati e delle informazioni provenienti dalle rappresentanze consolari all'estero.

Devono iscriversi all'AIRE:

- le cittadine e i cittadini che trasferiscono la propria residenza all'estero per periodi superiori a 12 mesi;
- quelli che già vi risiedono, sia perché nati all'estero che per successivo acquisto della cittadinanza italiana a qualsiasi titolo.

L'iscrizione all'AIRE, gratuita, è effettuata a seguito di dichiarazione resa dalla persona interessata all'ufficio consolare competente per territorio entro 90 giorni dal trasferimento della residenza e comporta la contestuale cancellazione dall'Anagrafe della popolazione residente del Comune di provenienza.

Nascita e riconoscimento

Quanti giorni di tempo ho per fare la denuncia di nascita?

Qualora non se ne occupi l'ospedale, entro 10 giorni dalla nascita è necessario presentare all'Ufficio di stato civile del comune di nascita o di residenza di uno dei genitori l'attestazione di nascita rilasciata dall'ostetrica e il documento d'identità del/la denunciante.

Qual è la procedura per far riconoscere mio figlio dal padre?

I genitori devono recarsi congiuntamente presso l'Ufficio di stato civile di qualsiasi comune italiano per avviare la richiesta di avvio della procedura di riconoscimento.

Morte

Devo venire personalmente per denunciare il decesso di un mio congiunto?

No, può delegare un'impresa di pompe funebri.

Quando posso ottenere un certificato di morte?

Dopo che è stato formato l'atto di morte, orientativamente entro i cinque giorni dal decesso; la validità del certificato di morte è illimitata.

Cittadinanza

A chi devo rivolgermi per ottenere la cittadinanza italiana?

Al Commissariato del Governo per la Provincia di Bolzano (sito in viale Principe Eugenio di Savoia 11 a Bolzano). È necessario registrarsi nel sito del Ministero dell'interno (www.interno.it), in cui sono indicate le modalità di ottenimento sia per residenza in Italia (art. 9), sia per matrimonio con cittadino italiano (art. 5).

Come posso ottenere la cittadinanza per i miei figli?

Una volta ottenuta la cittadinanza, per i figli minorenni l'ottenimento è automatico, previa verifica della convivenza con il genitore al momento dell'acquisto (art. 14); i figli maggiorenni devono fare una richiesta personale al Commissariato del Governo. Qualora la figlia o il figlio sia nato in Italia e di età compresa tra i 18 e i 19 anni, può scegliere di eleggere la cittadinanza italiana, purché abbia sempre soggiornato regolarmente in Italia.

Matrimonio e divorzio

In quali giorni della settimana ci si può sposare in Comune con rito civile?

Sempre da lunedì a venerdì, purché non siano giorni festivi; il primo e il terzo sabato del mese solo se almeno uno dei due nubendi è residente a Merano.

Dove può essere celebrato il matrimonio civile?

Solo in Municipio o presso il Castello Principesco.

Quanti testimoni servono per il matrimonio civile?

I testimoni devono essere due, uno per ciascuno degli sposi, maggiorenni e possono anche essere parenti o cittadini stranieri, purché parlino e capiscano la lingua italiana e/o tedesca.

Quali tipologie di separazioni e divorzi possono essere fatte in Comune?

Possono essere gestiti dal Comune solo i casi di separazione consensuale, senza figli minori o disabili o maggiorenni a carico dei genitori e purché non vi sia alcun patto di trasferimento patrimoniale.

Elettorale

Ho compiuto 18 anni, cosa devo fare per avere la tessera elettorale?

Non è necessario recarsi in Comune, al compimento della maggiore età la tessera elettorale Le verrà recapitata direttamente al Suo domicilio.

Ho perso la tessera elettorale, cosa devo fare?

In caso di smarrimento della tessera elettorale, deve recarsi allo sportello dell'Ufficio anagrafe; dopo aver esibito un documento d'identità e sottoscritto una dichiarazione di smarrimento riceverà un duplicato della tessera elettorale.

La tessera elettorale non ha più spazi per i timbri, cosa devo fare?

Nel caso in cui sulla tessera elettorale dovessero essere esauriti gli spazi dove apporre il timbro attestante l'avvenuta votazione, Lei dovrà esibire allo sportello dell'Ufficio anagrafe la tessera elettorale in suo possesso e riceverà immediatamente una nuova tessera elettorale.

