



COMUNE DI SIRACUSA

CARTA
DEI
SERVIZI DEMOGRAFICI



Dirigente di Settore: Dott.ssa Rosaria Garufi

Responsabili di Servizio: Dott.ssa Giuseppa Mantineo
Sig. Sebastiano Contavalle
Sig.ra Loredana Ruggieri

Cos'è una CARTA DEI SERVIZI?

La carta dei servizi è lo strumento di comunicazione attraverso il quale il Comune, che eroga un servizio pubblico, individua gli standard della propria prestazione dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti al cittadino.

L'Ente pubblico, attraverso la carta dei servizi, si impegna dunque a rispettare un determinato standard qualitativo e quantitativo, tendendo a migliorare le modalità attraverso cui erogare le proprie prestazioni.

La carta dei servizi è pertanto un documento finalizzato a facilitare il rapporto tra cittadini ed Ente pubblico, che renda comprensibile l'attività dell'Ente ai cittadini fruitori dei servizi medesimi.



Questa Carta dei Servizi vuole:

Spiegare quali siano le prestazioni che i Servizi Demografici offrono ai cittadini:

- Fornire informazioni semplici e veloci.
- Aiutare il cittadino ad orientarsi tra regole e uffici.
- Chiarire quali siano i diritti/doveri del cittadino nei confronti dell'ufficio.
- Informare il cittadino su come esercitare il diritto di accesso agli atti.
- Come ottenere un risparmio di tempo e denaro richiedendo servizi.
- carta dei servizi.

Normativa di riferimento

- DPCM del 27 gennaio 1994 (recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici")
- 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
- Art. 2, lett. g) del "Codice del Consumo" (D. Lgs. n. 206 del 2005)
- Art. 2, comma 461, della legge n. 244 del 2007 (legge finanziaria 2008)
- Legge n. 15 del 2009, art. 4, comma 2
- D. Lgs. n. 198 del 2009
- Legge n. 69 del 2009
- Art. 11 del DPR n. 168 del 2010
- DL n. 1 del 2012, convertito nella legge n. 27 del 2012

La direttiva del 27 gennaio 1994 (D.P.C.M. 27/1/1994), ha fissato i principi cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici.



Principi fondamentali

EGUAGLIANZA: parità di trattamento tra tutti i cittadini indipendentemente da sesso, razza, lingua, religione, cultura, sessualità, opinioni politiche e condizioni economiche.

L'Ente, altresì, si impegna, al fine di garantire parità di trattamento ai portatori di handicap, ad adottare tutte le misure necessarie a conformare la modalità delle prestazioni alle loro esigenze.

IMPARZIALITÀ: comportamento ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità nei confronti di tutti coloro che usufruiscono del servizio.

CONTINUITÀ: l'erogazione del servizio pubblico deve essere continua, regolare e senza interruzioni.

DIRITTO DI SCELTA: l'utente deve essere messo in grado di scegliere tra i diversi soggetti che erogano il servizio nel territorio.

PARTECIPAZIONE: Il cittadino ha diritto di accesso a tutte le informazioni che lo riguardano e gli viene riconosciuta una partecipazione attiva al procedimento tramite la presentazione di memorie, osservazioni, documentazione ecc.

EFFICIENZA ED EFFICACIA: approntare le misure idonee a garantire l'efficienza e l'efficacia nell'erogazione dei servizi.

TRASPARENZA: Il cittadino ha diritto ad avere una informazione completa, chiara ed esaustiva riguardo le procedure ed i tempi di erogazione del servizio.

Cosa sono i Servizi Demografici?

I Servizi Demografici sono il primo gradino di accesso alla Pubblica Amministrazione, i servizi più vicini ai cittadini e i più richiesti nell'approccio del cittadino all'Amministrazione comunale.

I Servizi Demografici sono servizi dello Stato demandati all'Ente locale per la sua vicinanza territoriale al cittadino. Essi sono sottoposti a controllo e verifica da parte del Ministero dell'Interno, attraverso la Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo, e dell'ISTAT che trae i dati dai suddetti servizi per l'elaborazione di statistiche. I dati raccolti a cadenza regolare, rappresentano un patrimonio conoscitivo per molti settori, categorie di persone e ordini professionali.

Nell'ordinamento italiano il Sindaco è, sia capo dell'Amministrazione Comunale, sia Ufficiale di governo.

Egli, pertanto, si rende garante dell'applicazione uniforme delle leggi dello Stato nelle materie di esclusiva competenza statale , sulle quali non possono incidere norme e regolamenti di competenza regionale e degli enti locali.

In quanto organo periferico dello Stato, egli è Ufficiale d'Anagrafe e di Stato Civile ed è responsabile della tenuta dei registri anagrafici e di stato civile.

E' suo compito, inoltre, vigilare sui servizi elettorali.

Gli uffici dei Servizi Demografici sono:

Anagrafe della popolazione residente:

L'anagrafe si occupa di tutti i residenti nel comune, siano essi singoli che componenti di una famiglia o di una convivenza anagrafica, registrando, altresì, tutti i mutamenti e le variazioni nei confronti dei cittadini.

Rilascia i certificati anagrafici, le carte di identità, cura le pratiche di immigrazione, i cambi di residenza e le iscrizioni all'AIRE.

Stato Civile:

Gli uffici dello Stato Civile hanno la funzione di registrare tutti gli eventi della vita del cittadino: nascita, morte, matrimonio e cittadinanza. È compito degli uffici conservare tale documentazione poiché accerta atti e fatti da cui derivano diritti ed obblighi verso lo Stato. Gli uffici sono tenuti ad un costante aggiornamento degli atti.

Ufficio Elettorale:

L'ufficio elettorale provvede alla tenuta e all'aggiornamento delle liste degli elettori, rilascio delle tessere elettorali, e tutti gli adempimenti necessari all'esercizio del diritto di voto da parte dei cittadini.

Statistica e Toponomastica:

L'ufficio si occupa della rilevazione dei dati statistici relativi all'amministrazione di appartenenza collaborando con altre amministrazioni per l'esecuzione delle rilevazioni previste.

*Organizzazione
dei Servizi*



Organizzazione
dei Servizi (segue)

sono funzioni dell'ufficio di Toponomastica l'individuazione e la denominazione delle aree di circolazione nonché la corretta numerazione civica di tutti gli accessi sulla pubblica via destinati alla civile abitazione e non.

Per conoscere le modalità di accesso ai vari uffici dei Servizi Demografici, per il loro corretto utilizzo, è possibile consultare la sezione web dedicata:

<http://www.comune.siracusa.it/index.php/it/gli-uffici/36-servizi-demografici>

Nella stessa è a disposizione dei cittadini la modulistica necessaria per l'espletamento delle pratiche.

Obiettivi

- ⇒ I Servizi Demografici si propongono i seguenti obiettivi per mantenere e/o migliorare la qualità del servizio offerto :
- ⇒ Mantenimento del livello di ricettività dei servizi rispetto all'orario di apertura al pubblico;
- ⇒ Rispetto dei tempi di erogazione dei servizi;
- ⇒ Ampliamento dei punti di accoglienza ed ascolto dei cittadini all'interno degli uffici;
- ⇒ Ampliamento delle fonti d'informazione;
- ⇒ Incentivazione dell'utilizzo dell'autocertificazione e ridurre il numero di richieste di certificazione.
- ⇒ Ampliamento della disponibilità e capacità di ascolto dei bisogni degli utenti;
- ⇒ Informatizzazione progressiva degli atti di stato civile non ancora digitalizzati
- ⇒ Informatizzazione progressiva della storicità delle vicende anagrafiche del singolo cittadino e dei fogli di famiglia
- ⇒ Digitalizzazione dei cartellini relativi alle carte di identità
- ⇒ Digitalizzazione dei fascicoli elettorali riguardanti persone che hanno perduto la capacità elettorale; abbandono dello schedario cartaceo
- ⇒ Allineamento dell'intera toponomastica stradale con la banca dati dell'Agenzia del Territorio.

Questi fattori di qualità saranno
oggetto di valutazione
attraverso indagini di customer satisfaction.

Stato Civile

Ufficio	Tipologia di servizio	Chi	Quando	Dove
Nascite	Dichiarazione di nascita	Genitori o personale che ha assistito al parto	Entro 10 gg.	Azienda sanitaria competente (3 gg.) – comune di nascita - comune di residenza
	Riconoscimento di figlio	Genitori	Prima della nascita – Dopo la nascita	Innanzi all'U.S.C. di qualunque comune
	Rettifiche e correzioni	U.S.C.	In qualunque tempo	Sull'atto di nascita contenente l'errore
	Cambio nome e cognome	Persona interessata	In qualunque tempo	Prefettura comune di nascita o residenza poi U.S.C. comune competente
	Adozioni	U.S.C.	Appena in possesso del decreto del Tribunale per i minorenni	Comune che possiede l'atto di nascita dell'adottato

Normativa
di riferimento:
D.P.R. 396/2000 e ss.mm.ii
D.M. 05/04/2002
L. 184/1983 ss.mm.ii

L. 218/1995
Circolari Ministeriali

Stato Civile

Ufficio	Tipologia	Chi	Quando	Dove
Matrimoni	Pubblicazioni	Nubendi	Non prima di 180 giorni prima del matrimonio	U.S.C. comune di residenza sposi
	Matrimonio civile	Sposi	Entro 180 giorni dall'eseguita pubblicazione	Comune di residenza o altro comune per delega
	Matrimonio concordatario o secondo culti ammessi	Sposi	Entro 180 giorni dall'eseguita pubblicazione	Luogo di culto
	Separazione e divorzio	Sposi	In qualunque momento la separazione – a tre anni dalla separazione il divorzio	U.S.C. se non ci sono figli minori o maggiorenni in uno dei casi previsti dall'art. 12 L. 162/2014
	Riconciliazione	Sposi	In qualunque momento dopo la separazione	U.S.C. comune di celebrazione matrimonio o trascrizione
	Regime patrimoniale	Sposi	Al momento del matrimonio o successivamente	Davanti al celebrante o successivamente davanti al notaio

Normativa di riferimento:

D.P.R. 396/2000 e Ss. mm.ii
 D.M. 05/04/2002
 L. 218/1995
 D.L. 162/2014 conv. con L. 132/2014
 Circolari Ministeriali

Stato Civile

Ufficio	Tipologia di servizio	Chi	Quando	Dove
Cittadinanze	Acquisto	Richiedente	Dopo due anni dal matrimonio con cittadino italiano - Dopo 10 anni di residenza (extracomunitario) – Dopo 4 anni di residenza (comunitario)	Prefettura poi U.S.C.
	Acquisto 18enne	Richiedente	Tra 18° e 19° anno se nato in Italia e regolarmente residente	U.S.C.
	Acquisto minorenne	Automatico per riconoscimento e adozione	Dalla nascita per riconoscimento – dalla data della sentenza per adozione	U.S.C.

Stato Civile

Ufficio	Tipologia di servizio	Chi	Quando	Dove
Cittadinanze (segue)	Perdita	Per rinuncia o su decreto Ministero	Dalla data di acquisto di altra cittadinanza o dalla data del decreto	U.S.C. o Consolato se all'estero
	Riconoscimento possesso ininterrotto	Richiedente con avo nato in Italia (se trasmessa da donna questa deve essere nata dopo l'1/1/1948)	Dopo aver posto la residenza in Italia	U.S.C. o Consolato se all'estero
	Riacquisto	Richiedente che ne era in possesso e che sia poi naturalizzato straniero all'estero	Dopo aver posto la residenza in Italia	U.S.C. o Consolato se all'estero

Normativa di riferimento: D.P.R. 396/2000 e ss.mm.ii
 D.M. 05/04/2002
 L. 91/92
 L. 94/2009
 D.L. 69/2013 art. 33
 Circolare K.28/1990
 Circolari Ministeriali

Stato Civile

Ufficio	Tipologia di servizio	Chi	Quando	Dove
Decessi	Dichiarazione di decesso avvenuto in abitazione privata o struttura sanitaria	Persona interessata o incaricata	Entro 24 ore dal decesso	U.S.C.
	Permesso di seppellimento	Persona interessata o incaricata	Non prima che siano trascorse 24 ore dal decesso e in presenza di certificato del medico necroscopo	U.S.C.
	Trasporto del cadavere fuori comune	Persona interessata o incaricata	Al perfezionamento del procedimento della dichiarazione di decesso	U.S.C.

Stato Civile

Ufficio	Tipologia di servizio	Chi	Quando	Dove
Decessi (segue)	Passaporto mortuario (trasporto cadavere all'estero)	Persona interessata o incaricata	Al perfezionamento del procedimento della dichiarazione di decesso	U.S.C.
	Cremazione	Coniuge o erede	Dopo la dichiarazione di decesso	U.S.C.
	Affido urna cineraria	Coniuge o erede	Dopo la dichiarazione di decesso	U.S.C.

Normativa di riferimento:
D.P.R. 396/2000 e ss.mm.ii.
D.P.R. 285/1990
D.M. 05/04/2002
L. 130/2001
L.R. 18/2010
Circolari Ministeriali

Servizio Anagrafe

Ufficio	Tipologia di servizio	Chi	Quando	Dove
Cambi di abitazione	Dichiarazione di variazione di indirizzo nell'ambito del comune	Persona interessata o incaricata	Entro 20 gg. dal verificarsi dell'evento	U.A. Circoscrizione competente
	Cambio abitazione in convivenza (casa di riposo e simili)	Responsabile della convivenza anagrafica	Entro 20 gg. dal verificarsi dell'evento	U.A. Anagrafe Centrale
	Cessazione requisito dimora abituale all'indirizzo per terzi	Persona interessata o portatrice di interesse giuridicamente rilevante	Al verificarsi dell'evento	U.A. Anagrafe Centrale
	Variazione indirizzo a seguito di variazione toponomastica	Ufficio Anagrafe	A seguito di comunicazione dell'Ufficio Toponomastica	U.A. Anagrafe Centrale

Normativa di riferimento:

L. 1128/1954
D.P.R. 223/1989
D.L. 5/2012 conv. con L.35/2012
D.L. 47/2014 conv. con L. 80/2014
Circolari Ministeriali

Servizio Anagrafe

Ufficio	Tipologia di servizio	Chi	Quando	Dove
Migrazioni e A.I.R.E	Dichiarazione di iscrizione nel comune con provenienza da altro comune	Persona interessata o incaricata	Entro 20 giorni dal verificarsi dell'evento	U.A. Anagrafe centrale e delle frazioni se vi ricada la residenza
	Dichiarazione di rimpatrio dall'estero	Persona interessata o incaricata	Entro 20 giorni dal verificarsi dell'evento	U.A. Anagrafe Centrale e delle frazioni se vi ricada la residenza
	Dichiarazione di iscrizione di cittadino UE o extraUE	Persona interessata	Entro 20 giorni dal verificarsi dell'evento	U.A. Anagrafe Centrale e delle frazioni se vi ricada la residenza

Servizio Anagrafe

Migrazioni e A.I.R.E (segue)	Ufficio	Tipologia di servizio	Chi	Quando	Dove
	Cancellazione per irreperibilità	Ufficio Anagrafe	A seguito di procedura d'ufficio della di un anno	U.A. Anagrafe Centrale	
	Iscrizione A.I.R.E.	Persona interessata o Rappresentanza consolare/ diplomatica all'estero	Per nascita, per trasferimento della propria dimora abituale all'estero	U.A. Anagrafe Centrale Rappresentanza consolare/ diplomatica all'estero	
	Cancellazione dall'A.I.R.E.	Persona interessata o Rappresentanza consolare/ diplomatica all'estero	Per morte, per irreperibilità, per non aver ricevuto due volte il plico elettorale, per rimpatrio	U.A. Anagrafe Centrale Rappresentanza consolare/ diplomatica all'estero	

Normativa di riferimento:

- L. 1128/1954
- D.P.R. 223/1989
- D.L. 5/2012 conv. con L.35/2012
- D.L. 47/2014 conv. con L. 80/2014
- T.U. 286/98 e ss.mm.ii
- D. Lgs. 30/2007
- Circolari Ministeriali

Servizio Anagrafe

Ufficio	Tipologia di servizio	Chi	Quando	Dove
Variazioni	Iscrizione cittadini per nascita e cancellazione per morte	Su comunicazione dello Stato Civile	Entro 10 giorni dal verificarsi dell'evento	U.A. Anagrafe Centrale
	Aggiornamento dati cittadino	Su comunicazione dello Stato Civile	Entro 10 giorni dal verificarsi dell'evento	U.A. Anagrafe Centrale
	Allineamento dati con Agenzia delle Entrate	Ufficio Anagrafe	Al verificarsi dell'evento	U.A. Anagrafe Centrale
	Correzioni, rettifiche e allineamento dati con i registri dello Stato Civile	Ufficio Anagrafe	Al verificarsi dell'evento	U.A. Anagrafe Centrale

Normativa di riferimento:

L. 1128/1954
D.P.R. 223/1989
D.P.R. 396/2000
D.L. 6/1993 convertito in legge 17/1993, n. 93
D.P.C.M. 5 /1994
art. 2 del D.M. 6 ottobre 2000

Servizio Anagrafe

Ufficio	Tipologia di servizio	Chi	Quando	Dove
Leva - Pensioni	Formazione lista di leva comprendente i giovani residenti nel Comune nel corso dell'anno in cui compiono il 17° anno di età	Ufficio leva	Entro il 31 marzo di ogni anno	Anagrafe Centrale
	Tenuta e aggiornamento dei ruoli matricolari dei militari posti in congedo	Su comunicazione degli uffici leva degli altri comuni	In qualunque periodo dell'anno	Anagrafe centrale
	Aggiornamento scheda individuale cittadino dei dati relativi alle pensioni riconosciute ai cittadini residenti	Su comunicazione I.N.P.S.	Al verificarsi dell'evento	Anagrafe Centrale
	Comunicazioni all'INPS relative ai decessi dei pensionati	Ufficio Anagrafe	Al verificarsi dell'evento	Anagrafe Centrale

Normativa di riferimento:

L. 1128/1954
 D.P.R. 223/1989
 L. 331/2000
 D. Lgs 215/2001
 L. 226/2004

Servizio Anagrafe

Tipologia di servizio	Chi	Quando	Dove
Certificazione storica	Su richiesta degli sportelli circoscrizionali	Rilascio entro due giorni	Anagrafe Centrale
Certificazione per corrispondenza	Su richiesta di PP.AA. e privati	Il rilascio dipende dalle ricerche d'archivio richieste	Anagrafe Centrale
Popolamento e aggiornamento I.N.A. attraverso il S.A.I.A.	Ufficio Anagrafe	Quotidianamente	Anagrafe Centrale
Rilascio carte di identità	Persona interessata	Quotidianamente	Sportelli circoscrizionali
Popolamento e aggiornamento I.N.A. attraverso il S.A.I.A.	Ufficio Anagrafe	Quotidianamente	Anagrafe Centrale
Rilascio carte di identità	Persona interessata	Quotidianamente	Sportelli circoscrizionali

Normativa di riferimento:

L. 1128/1954
D.P.R. 223/1989
D.L. 27.12.2000 n. 392
conv. con L. 28.2.2001 n. 26
R.d. del 18 giugno 1931 n. 773
Legge n. 133 del 6 agosto 2008
Legge n. 106 del 12 luglio 2011
Decreto legge n. 5 del 9 febbraio 2012

Servizio Elettorale

Tipologia di servizio	Chi	Quando	Dove
Iscrizione alle liste elettorali	Ufficio	Al compimento del diciottesimo anno, in assenza di cause ostative, per trasferimento di residenza nel comune, per acquisto cittadinanza italiana	Ufficio Elettorale
Iscrizione alle liste aggiunte dei cittadini UE	Su richiesta dell'interessato	In occasione di elezioni del Parlamento europeo e di elezioni comunali	Ufficio Elettorale
Cancellazione dalle liste elettorali	Ufficio	Per trasferimento in altro comune, per perdita della cittadinanza italiana, per cause ostative, per morte	Ufficio Elettorale

Servizio Elettorale (segue)

Tipologia di servizio	Chi	Quando	Dove
Iscrizione albo scrutatori	Su richiesta dell'interessato	Dal 1° ottobre al 30 novembre di ogni anno	Ufficio Elettorale
Iscrizione albo Presidenti di seggio	Su richiesta dell'interessato	Entro il 31 ottobre di ogni anno	Ufficio Elettorale
Iscrizione all'albo di giudici popolari	Su richiesta dell'interessato	dal 1 aprile al 31 luglio di ogni anno dispari	Ufficio Elettorale

Normativa di riferimento:
T.U. 20 marzo 1967, n. 223
D.P.R. 8 settembre 2000, n. 299
L. R. 35/1997
L. R. n. 8/2013
Circolari Ministeriali
Circolari Regionali

Servizio Statistica e Toponomastica

Tipologia di servizio	Chi	Quando	Dove
Toponomastica e numerazione civica	Ufficio o su richiesta dell'interessato	Al verificarsi dell'evento	Ufficio Statistica e toponomastica
Commissione per la toponomastica cittadina	Su richiesta dell'interessato, della commissione e con parere della Prefettura	Al verificarsi dell'evento	Delibera di Giunta Comunale
Censimenti Generali secondo le direttive dell'Istituto Nazionale di Statistica	Ufficio	Secondo le indicazioni di ISTAT	Ufficio Statistica e toponomastica
Indagini statistiche	Su indicazione di ISTAT	Secondo le indicazioni di ISTAT	Ufficio Statistica e toponomastica

Servizio Statistica e Toponomastica (segue)

Tipologia di servizio	Chi	Quando	Dove
Rilevazione prezzi al minuto	Su indicazione di ISTAT	Mensilmente	Ufficio Statistica e toponomastica
Statistica Demografici generale e per quartiere	Su comunicazioni dello Stato Civile e dell'Anagrafe	Mensilmente	Ufficio Statistica e toponomastica

Normativa di riferimento:

L. 1128/1954
D.P.R. 223/1989
D. Lgs. 322/1989
Regolamento UE n. 2601/2000
L. 1823 del 1939

L'accesso agli atti

E' possibile ottenere informazioni, prendere visione e richiedere copie di documenti e atti amministrativi relativi ai procedimenti dei Servizi Demografici nei modi e con i limiti imposti dai relativi regolamenti.

Il cittadino può chiedere l'accesso a un particolare atto solo se ne è titolare o dimostrando di avere un interesse diretto finalizzato alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti.

Entro trenta giorni l'Ufficiale dei Servizi Demografici consentirà l'accesso, fatti salvi eventuali motivi di diniego, a meno che non siano presenti contro interessati cui sarà inviata comunicazione a mezzo raccomandata A.R.

Obiettivi di miglioramento

Gli obiettivi di miglioramento saranno valutati tenendo conto di alcuni indicatori:

- a) tempi nell'erogazione dei servizi
- b) livello di competenza e professionalità del personale
- c) gradimento e soddisfazione del cittadino-utente

Tempi nell'erogazione dei servizi

Servizio	Indicatore	Risultato atteso
Dichiarazione di nascita	Tempo occorrente per la trascrizione	Tempo reale
Dichiarazione di decesso	Tempo occorrente per la trascrizione	Tempo reale
Rilascio certificato eseguite pubblicazioni	Tempo occorrente per le eseguite pubblicazioni	11 giorni
Iscrizione anagrafica del cittadino di qualunque nazionalità	Le 48 ore previste dal D.L. 5/2012 conv. con L.35/2012	48 ore
Rilascio certificazione storica agli sportelli circoscrizionali	Tempo necessario per le ricerche d'archivio e caricamento informatico del certificato	48 ore

Livello di competenza e professionalità del personale

Servizio	Indicatore	Risultato atteso
Dichiarazioni di nascita	Capacità di integrarsi nell'organizzazione del lavoro e di orientarsi nella soluzione di casi di media complessità	Buono
Separazioni e divorzi innanzi all'U.S.C.	Capacità di integrarsi nell'organizzazione del lavoro e di orientarsi nella soluzione di casi di media complessità, a fronte di difficoltà poste dalla delicatezza dei nuovi procedimenti	Buono
Cambio residenza	Capacità di integrarsi nell'organizzazione del lavoro e di orientarsi nella soluzione di casi di media complessità	Buono
Iscrizione cittadini UE ed extraUE	Capacità di integrarsi nell'organizzazione del lavoro e di orientarsi nella soluzione di casi di media complessità, a fronte di difficoltà di comprensione delle lingue straniere	Buono
Elezioni	Conclusione delle operazioni entro i tempi previsti a fronte di evidenti ritardi nella chiusura dei seggi	Buono

Gradimento e soddisfazione del cittadino-utente

Servizio	Indicatore	Risultato atteso
Separazioni e divorzi innanzi all'U.S.C.	Soluzione pronta e professionale del problema posto	Soddisfazione del cittadino
Iscrizione cittadini UE ed extraUE	Soluzione pronta e professionale del problema posto	Soddisfazione del cittadino
Elezioni	Soluzione pronta e professionale del problema posto	Soddisfazione del cittadino
Censimento	Soluzione pronta e professionale del problema posto	Soddisfazione del cittadino