



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. 11la 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**



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 | Innanzitutto 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

| Ufficio | Tipologia di servizio | Chi | Quando | Dove |
|---|----------------------------------|--|---|---|
| Migrazioni e A.I.R.E. (segue) | 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 controinteressati 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 |