



# CITTÀ DI PONTINIA

## **CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

### **SERVIZI ANAGRAFICI**

Certificazioni

Carte d'identità

Iscrizioni anagrafe

Cambi indirizzo

[www.comune.pontinia.lt.it](http://www.comune.pontinia.lt.it)

## DESCRIZIONE DEI SERVIZI

L'anagrafe della popolazione residente è la raccolta sistematica dell'insieme delle posizioni relative alle singole persone, alle famiglie e alle convivenze che hanno fissato nel Comune la residenza.

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione tra il Comune e i cittadini per rendere più semplice e trasparente l'accesso ai Servizi Demografici.

La Carta chiarisce diritti e doveri.

Diritti e doveri dell'Ente nel fornire i servizi ai cittadini.

Diritti e opportunità dei cittadini stessi, insieme ai doveri, riguardo la comunità in cui sono inseriti.

Presso gli uffici anagrafici è possibile:

- Ottenere **certificazioni** desumibili dagli atti anagrafici e di Stato Civile (fatte salve le limitazioni di legge);
- Ottenere **carte di identità**: per tutti i cittadini residenti;
- Presentare istanza di **iscrizione anagrafica** (cambio di residenza da altro Comune o dall'estero);
- Presentare istanza per il **cambio di indirizzo**.

Qualsiasi istanza di iscrizione anagrafica o cambio di indirizzo implica che contestualmente si svolgano le seguenti operazioni:

dichiarazione per l'applicazione della tassa raccolta rifiuti; aggiornamento dell'indirizzo su patenti e libretti di circolazione di autoveicoli, motoveicoli, ciclo-motori.

### Documentazione

- Documento di riconoscimento in corso di validità
- Passaporto per i cittadini extracomunitari
- Per i cittadini comunitari, oltre al documento di riconoscimento, è necessario presentare eventuale documentazione prevista dalla normativa a seconda del titolo in base al quale effettuano la richiesta (lavoro subordinato/autonomo, motivi di studio, ricongiungimento familiare)
- Per i cittadini non appartenenti all'Unione Europea la documentazione indicata nell'allegato A) (vedi modulistica).
- Per i cittadini appartenenti all'Unione Europea la documentazione indicata nell'allegato B) (vedi modulistica).

• **Attenzione:** i cittadini di Svizzera, Norvegia, Islanda, Repubblica di San. Marino e Liechtenstein sono equiparati ai cittadini dell'Unione Europea.

### Tempi di procedimento

La registrazione della dichiarazione anagrafica, da parte dell'Ufficio Anagrafe, avviene nei due giorni lavorativi successivi alla ricezione della stessa e il richiedente potrà ottenere il certificato di residenza e lo stato di famiglia, limitatamente alle informazioni documentate. Dalla data della dichiarazione il cittadino può usufruire delle autocertificazioni previste dal D. P. R. 445/2000.

Entro i successivi **45 giorni**, dopo l'accertamento dei requisiti, senza che l'Anagrafe abbia provveduto ad inoltrare comunicazione di preavviso di rigetto (silenzio-assenso, art. 20 legge 241/1990), la nuova residenza si considererà confermata.

Qualora la dichiarazione risulti non corrispondente alla situazione di fatto, l'anagrafe provvederà, previo preavviso di rigetto, ad annullare la nuova posizione anagrafica ripristinando con effetto retroattivo quella precedente. L'Ufficio provvederà a darne comunicazione, oltre che al dichiarante, al Comune di precedente iscrizione e, qualora sussistano i presupposti di cui agli art. 75 e 76 del D.P.R. 445/2000 (dichiarazioni mendaci), all'autorità di pubblica sicurezza.

### **Informazioni utili**

- Occorre presentare la dichiarazione di residenza o di cambio di indirizzo entro **venti giorni** dalla data di trasferimento di qualsiasi componente del nucleo familiare, purché maggiorenne. I componenti maggiorenni del nucleo familiare devono comunque sottoscrivere il modulo di richiesta.
- In caso di coabitazione, deve essere indicato il nominativo di chi già occupa l'appartamento, al quale il Comune trasmetterà un avviso di procedimento della dichiarazione di residenza presso la sua abitazione
- Se il nucleo familiare si è trasferito in un'abitazione dove sono già residenti altre persone e sussistono rapporti di parentela, affinità, matrimonio, convivenza, adozione, etc. con almeno una di loro, la persona o le persone entrano automaticamente nello stesso stato di famiglia.
- Cambio di indirizzo sulla patente: è necessario che i dati della patente e delle targhe dei veicoli siano esatti e leggibili poiché in caso di errore il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti potrebbe non aggiornare correttamente la banca dati e non trasmettere la variazione dell'indirizzo sui documenti relativi. La comunicazione dei dati delle patenti e veicoli intestati deve avvenire contestualmente alla dichiarazione di cambio di residenza. In caso contrario, la comunicazione non potrà più essere inviata al Ministero dall'ufficio Anagrafe ma dal diretto interessato all'Ufficio Motorizzazione.
- Il Ministero dei Trasporti entro **180 giorni** spedisce al cittadino i tagliandi adesivi con il nuovo indirizzo da applicare sui relativi documenti. Se il cittadino non riceve gli appositi tagliandi entro il termine indicato deve rivolgersi al numero **verde 800-232323**.
- Se il trasferimento al nuovo indirizzo comporta un cambiamento della Sezione Elettorale, il cittadino riceverà tramite posta l'etichetta autoadesiva da applicare alla tessera elettorale

### **Riferimenti Normativi**

Decreto legge 9 Febbraio 2012, n. 5, convertito in legge il 4 aprile 2012, n. 35 (art. 5) D.P.R. 445/2000 Legge 241/1990 art. 20, art. 75 e 76

### **Destinatari dei servizi**

Possono usufruire dei servizi di certificazioni e carte d'identità tutti i cittadini residenti nel Comune di Pontinia.

Possono usufruire dei servizi di iscrizione anagrafica e cambio indirizzo tutti i cittadini, residenti e non.

### **Rilascio Certificati**

Per richiedere il rilascio di certificati è possibile

- Rivolgersi agli sportelli degli Uffici Anagrafici del comune di Pontinia.

È vietata la presentazione di certificazioni alle Pubbliche Amministrazioni e ai gestori o esercenti di servizi pubblici (es. Trenitalia, Telecom, Enel, Poste, ecc.); per questi Enti e per i privati che lo consentono, è possibile sostituire con una autocertificazione le attestazioni amministrative relative a fatti, stati e qualità risultanti da registri pubblici.

L'autocertificazione è una semplice dichiarazione resa e sottoscritta dal cittadino, può essere presentata in carta semplice, utilizzando l'apposita modulistica reperibile presso gli sportelli o scaricabile da: [www.comune.pontinia.lt.it](http://www.comune.pontinia.lt.it) sezione "modelli di certificazione sostitutiva".

Su ogni certificato sarà apposta la dicitura "il presente certificato non può essere prodotto agli organi della pubblica Amministrazione o ai privati gestori di pubblici servizi. Art.15 della legge n. 183 del 12/11/2011"

<b>Tipo di certificato rilasciato</b>	<b>Documentazione da presentare</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Residenza</b></li> <li>• <b>Stato di Famiglia</b></li> <li>• <b>Cittadinanza</b></li> <li>• <b>Stato libero</b></li> <li>• <b>Esistenza in vita</b></li> <li>• <b>Godimento dei diritti politici</b></li> <li>• <b>Iscrizione liste elettorali</b></li> <li>• <b>Certificati cumulativi</b></li> </ul> <p>Certificati anagrafici storici di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Residenza</b></li> <li>• <b>Stato di famiglia</b></li> <li>• <b>Cittadinanza</b></li> </ul>	<p>Documento di Identità del richiedente.</p> <p>Per il rilascio a terze persone: delega in carta semplice sottoscritta dall'interessato e fotocopia di un suo documento di identificazione, previa compilazione del modulo di richiesta.</p> <p>Per i certificati di stato di famiglia e di residenza (esclusi gli storici) non è necessaria la delega.</p>

I certificati sono soggetti a imposta di bollo di 14,62 euro più 0,52 euro diritti di segreteria (salvo esenzioni previste da disposizioni di legge): in questo caso sarà indicato in calce al certificato l'uso e l'articolo di legge di riferimento.

Per ottenere certificati storici anteriori all'1/6/2006 non informatizzati è necessaria **la prenotazione presso lo sportello preposto.**

I certificati storici di famiglia anteriori all'1/6/2006 sono soggetti al pagamento di 5,16 euro per nominativo oltre 14,62 euro di bollo. O, in caso di esenzione, di 2,58 euro per ogni nominativo.

<b>Tipo di certificato rilasciato</b>	<b>Documentazione da presentare</b>
<p>Certificati e estratti di Stato Civile</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nascita</b></li> <li>• <b>Matrimonio</b></li> <li>• <b>Morte</b></li> </ul>	<p>Documento di identità del richiedente</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Estratti aggiornati con annotazioni a margine</b></li> <li>• <b>Estratti emessi su modelli plurilingue</b></li> <li>• <b>Estratti con paternità e maternità</b></li> </ul>	<p>Documento di identità del richiedente</p> <p>Rilascio a terze persone: delega in carta semplice sottoscritta dall'interessato corredata dalla fotocopia di un suo documento di identificazione, previa compilazione del modulo di richiesta</p>

Le copie integrali degli atti, previa richiesta scritta e salvo le limitazioni di legge, possono essere rilasciate esclusivamente agli interessati o a chi ne abbia un interesse giuridicamente rilevante.

I certificati, gli estratti e le copie integrali di Stato Civile sono esenti sia dall'imposta di bollo che dai diritti di segreteria.

### Rilascio carta d'identità

La Carta d'Identità può essere richiesta rivolgendosi agli sportelli degli Uffici Anagrafici di Pontinia.

Il costo del documento è di **5,68 euro**. Per informazione sulla validità della carta di identità per l'espatrio consultare il sito internet del Ministero Affari Esteri o l'indirizzo internet [www.viaggiare Sicuri.it](http://www.viaggiare Sicuri.it)

Servizio	Documentazione da presentare
<p><b>Rilascio a minori o interdetti</b></p> <p><b>Per i minori:</b> In presenza di entrambi i genitori o altro documento valido, la consegna è immediata.</p> <p><b>Per gli interdetti:</b> Richiesta del tutore o autorizzazione del giudice tutelare</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 foto tessera recenti, uguali e senza copricapo (eccetto per motivi religiosi)</li> <li>• eventuale denuncia di smarrimento o furto</li> <li>• presenza di un genitore o tutore munito di documento di riconoscimento</li> <li>• per la validità all'espatrio occorre l'assenso di entrambi i genitori o del tutore o autorizzazione del Giudice Tutelare. In caso di impossibilità di un genitore a recarsi presso l'ufficio è sufficiente la sua richiesta in carta semplice con allegata la fotocopia del documento di identità del dichiarante.</li> </ul>
<p><b>Rilascio a cittadini non deambulanti</b></p> <p>La consegna avviene in Pontinia presso il domicilio o luogo di degenza dell'interessato tramite personale addetto.</p>	<p>La documentazione standard necessaria per la richiesta può essere presentata tramite terzi.</p>

Servizio	Documentazione da presentare
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Rilascio</b> Validità 10 anni dalla data del rilascio; scadenza alla data del compleanno successivo</li> <li>• <b>Rinnovo</b> A partire dal sesto mese antecedente alla scadenza</li> <li>• <b>Duplicato</b> In caso di deterioramento, smarrimento o furto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 foto tessere recenti, uguali e senza copricapo (eccetto per motivi religiosi)</li> <li>• carta d'identità scaduta</li> <li>• eventuale denuncia di smarrimento o furto</li> <li>• cittadini stranieri: documento di identità e permesso/carta di soggiorno</li> <li>• persone inabilitate: dichiarazione che non vi sono impedimenti all'espatrio sottoscritta anche dal curatore</li> </ul>

È possibile anche richiedere il cambiamento del titolo di studio e della professione: l'istanza va presentata direttamente agli sportelli dell'Anagrafe.

## **Iscrizione anagrafiche**

Le richieste di iscrizione anagrafica possono essere presentate consegnando istanza su apposita modulistica reperibile anche sul sito internet: [www.comune.pontinia.lt.it](http://www.comune.pontinia.lt.it)

- agli sportelli anagrafici
- mediante invio della documentazione a mezzo Posta Elettronica Certificata, raccomandata, secondo le indicazioni e la modulistica pubblicate sul sito [www.comune.pontinia.lt.it](http://www.comune.pontinia.lt.it)

Ricevuta l'istanza l'Amministrazione deve:

- richiedere la cancellazione al Comune di provenienza ed attendere la risposta (solo per provenienza da Italia)
- verificare, tramite i vigili urbani, o altro personale incaricato che il cittadino abbia effettivamente la residenza indicata; in caso di dichiarazione non conforme alla realtà dei fatti, l'Ufficio potrà effettuare segnalazione all'Autorità di P. S.

## **Cambi indirizzo**

Le richieste di cambio di indirizzo possono essere presentate:

- a mezzo Posta Elettronica Certificata con le modalità indicate su [www.comune.pontinia.lt.it](http://www.comune.pontinia.lt.it)

oppure consegnate agli sportelli dell'Ufficio Anagrafe di Pontinia presentando istanza su apposita modulistica insieme a:

- documento di identità personale in originale e in corso di validità del cittadino interessato e dell'eventuale delegato (con relativa delega)
- Dati relativi alla patente di guida dei componenti del nucleo familiare e numeri di targa dei veicoli loro intestati
- Se la persona o la famiglia che si sposta va a convivere presso un'altra famiglia occorre fotocopia del documento di identità di un componente della famiglia ospitante e firma sul modulo di richiesta

L'amministrazione verifica con personale incaricato che il cittadino abbia effettivamente trasferito la residenza.

I cittadini stranieri extracomunitari devono inoltre presentare il permesso/carta di soggiorno in originale e in corso di validità.

## **Dove si ottengono informazioni ed assistenza**

Le informazioni sui servizi offerti dagli uffici anagrafici possono essere reperite direttamente presso gli sportelli dell'Anagrafe, per telefono contattando il numero 0773/841212 e presso lo sportello nello Stato Civile contattando il numero 0773/841211 nei seguenti orari:  
dal Lunedì al Venerdì dalle 8:30 alle 12:00 e il martedì e giovedì dalle 15:00 alle 17:00.

## **Segnalazioni e reclami**

L'amministrazione è a disposizione del cittadino per ascoltare, accettare e registrare eventuali suggerimenti e/o reclami riguardanti i disservizi o il mancato rispetto degli impegni fissati nella presente Carta dei Servizi.

Il personale di sportello è pronto ad assistere l'utente nella presentazione di una segnalazione, un suggerimento o un reclamo.

La segnalazione, in forma verbale, può essere fatta presso gli sportelli dell'ufficio anagrafe ottenendo immediato riscontro. Per avere riscontro scritto a quanto segnalato, il cittadino è invitato a formalizzare la segnalazione per iscritto.

Un eventuale reclamo deve essere formulato in forma precisa, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato.

Entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo sarà fornita risposta scritta.

In caso di accertamento negativo da parte dei Vigili Urbani con conseguente annullamento dell'istanza presentata, o nel caso di pratiche eseguite d'ufficio, il cittadino può presentare ricorso in carta da bollo al Prefetto della Provincia di Latina entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione.

### **Standard di qualità dei servizi**

Il comune di Pontinia nel perseguire l'obiettivo di un costante miglioramento dei servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori ("standard") che quantificano e misurano il livello di qualità garantito nell'erogazione dei servizi.

<b>Servizio</b>	<b>Aspetto di qualità</b>	<b>Standard di qualità</b>
Rilascio certificazioni anagrafiche e carte d'identità	Tempi di rilascio	Consegna immediata
	Tempi di definizione della pratica per modifica del titolo di studio e/o della qualifica professionale	Immediata
Rilascio certificazioni anagrafiche storiche riferite a periodi antecedenti all'1/6/2006	Tempi di rilascio dalla data di prenotazione	Entro 5 giorni
Rilascio certificazioni di Stato Civile	Tempi di rilascio	Consegna immediata
Iscrizioni anagrafiche	Tempi di definizione della pratica di iscrizione anagrafica	La pratica si intende andata a buon fine se entro 45 giorni dalla richiesta il cittadino non riceve preavviso di rigetto o invito a regolarizzare la

			documentazione
Cambio indirizzo	Tempi di definizione delle pratiche	Istanza presentata allo sportello	Consegna immediata
		Istanza presentata via Internet o modalità alternative	Entro 2 giorni lavorativi dalla presentazione

<b>Elettorale e Leva</b>		
ATTIVITÀ SVOLTE SERVIZI OFFERTI	MODALITÀ DI ACCESSO DEI SERVIZI	DOCUMENTAZIONE NECESSARIA
* Iscrizioni e cancellazioni nelle liste elettorali		/
* Tenuta ed aggiornamento degli albi, previsti dalla legge, degli scrutatori e dei giudici popolari		/
Inserimento nell'albo degli scrutatori e dei presidenti	Allo sportello	- Documento d'identità in corso di validità - Domanda di richiesta compilata
Concessione di spazi per la propaganda elettorale	Allo sportello	/
Nomina di scrutatori e presidenti di seggio		/
* Revisioni straordinarie delle liste elettorali		/
* Commissione elettorale e comunale		/
* Compilazione liste di leva		/