

**CARTA DEI SERVIZI
DEMOGRAFICI
E SERVIZI AL CITTADINO**



COMUNE DI CHIUSA SCLAFANI



Localizzazione Uffici Comunali

- Ufficio Servizi Al Cittadino
- Ufficio U.R.P.
- Ufficio Oggetti Rinvenuti
- Sportello C.U.P.
- Sportello Università
- Sagre e promozione turistica
- Politiche Giovanili
- Sportello Europa

Piano Terra

- Ufficio Anagrafe
- Ufficio Stato Civile
- Leva
- Elettorale
- Statistica

Piano Primo



Piazza Castello n. 51 - Tel. 091 8353538 - Fax. 091 8353494
 Sito Web: www.comune.chiusasclafani.pa.it
 E mail: servizi@cittadino.chiusasclafani.pa.it
 Pec: servizi@cittadino.chiusasclafani.pa.it

U.R.P. - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Cosa fa l'U.R.P.:	Garantisce l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione; agevola l'utilizzo dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'informazione sulle disposizioni normative e amministrative; e nonch� sulle strutture e sui compiti dell'amministrazione promuove e gestisce la comunicazione istituzionale on line attiva, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualit� dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti garantisce lo scambio di informazioni fra l'ufficio e le altre strutture operanti nella amministrazione, nonch� fra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni. L'Urp ha l'obiettivo primario di garantire quindi la piena attuazione dei diritti d'informazione e di partecipazione dei cittadini, singoli ed associati, alle attivit� dell'Ente e la finalit� di promuovere la comunicazione interna favorendo la diffusione e condivisione delle informazioni agli uffici e servizi della amministrazione quale strumento di sviluppo organizzativo.	
La sede: Orari di apertura: Contatti:	Comune di Chiusa Sclafani – Piazza Castel- lo, 51 – 90033 Chiusa Sclafani L'Ufficio Relazioni con il Pubblico � collocato al piano terra del palazzo comunale in un locale facilmente raggiungibile; in tale spazio si svolgono le attivit� di amministrazione attiva in maggior contatto con i cittadini. da lunedi a venerdi 08:30 / 13:30 - martedì 15:30 / 18:00 Tel. 091- 8353538 Fax 091 - 8353494 Email: PEC (Posta Elettronica Certificata) dell'Ufficio Servizi al Cittadino: servizi@citadino.chiusasclafani@pec.it	
La politica per la qualit� dell'URP	L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) del Comune Chiusa Sclafani si impegna a svolgere attivit� di informazione e di comunicazione che pongono al centro dell'interesse il cittadino, singolo o associato. Mission dell'URP � quella di affermare l'identit� e l'immagine dell'amministrazione come guida per una strategia orientata ai	

Le attività dell' URP:	Il servizio dell'URP si articola essenzialmente in due ambiti: il Front Office che è il luogo dove i cittadini sono ascoltati e ottengono risposte ai loro quesiti, ed il Back Office che è	
Gli obiettivi per la qualità	Ogni anno vengono definiti, quantificati e misurati obiettivi in relazione alla qualità del servizio fornito, alla soddisfazione del Cliente, al miglioramento continuo del Sistema di Gestione della Qualità.	
La qualità e il miglioramento continuo:	L'URP individua nella Carta dei Servizi un valido strumento per garantire il mantenimento degli impegni di efficienza ed efficacia nei confronti dei propri utenti.	
	servizi improntati alla qualità e alla soddisfazione dei bisogni dei cittadini. Luogo di ascolto per eccellenza, l'URP semplifica il rapporto tra cittadini, territorio e istituzioni avanzando proposte di interventi dirette a migliorare i processi di erogazione dei servizi. La mission dell' URP si realizza mediante le seguenti attività: Illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative ed amministrative utilizzando gli strumenti ed i canali comunicativi che di volta in volta si reputano più idonei e flessibili a garantirne l'efficacia con l'obiettivo di facilitarne l'applicazione. Assicurare e promuovere l'informazione sulle strutture e sui servizi territoriali nonché sulla loro attività mediante la creazione di una rete con i vari enti esterni con l'obiettivo di agevolare l'accesso ai servizi pubblici. Divulgare funzioni, obiettivi standard di qualità, diritti dei cittadini nei confronti della truzione dei servizi erogati, definiti nella CARTA DEI SERVIZI DELL'URP, adottata con atto di Giunta Comunale n. _____ del _____ strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato con l'obiettivo di instaurare un rapporto partecipato e collaborativo con l'utenza. Attuare processi di verifica del funzionamento dei servizi erogati mediante l'ascolto dei cittadini ed il continuo sviluppo della comunicazione interna con l'obiettivo di ridurre il numero dei reclami. Monitorare, in maniera continua e sistematica, la qualità dei servizi erogati mediante la misurazione, l'analisi e la valutazione delle performance, ed ottenere un feedback sulla qualità dei servizi forniti, rendendo i risultati disponibili per il pubblico con l'obiettivo di definire azioni di miglioramento.	

	il luogo dove si elaborano le informazioni e i programmi delle iniziative di comunicazione.	
L'URP svolge attività di:	ascolto attivo e relazionale del cittadino comunicazione esterna rivolta a tutti i cittadini e agli altri Enti presenti sul territorio comunicazione interna rivolta alla struttura comunale	
Accesso:	L'URP ha il compito di agevolare in qualsiasi modo il rapporto tra la Pubblica Amm.ne e i cittadini garantendo l'accesso alle informazioni sui servizi, sui procedimenti, sulle attività istituzionali, agli atti ed ai documenti amministrativi dell'ente, nonché provvedendo alla distribuzione di moduli, di materiale informativo su eventi ed iniziative, programmi del Comune e di altri enti o associazioni operanti sul territorio.	
Comunicazione:	L'URP promuove e realizza iniziative di comunicazione pubblica per garantire la conoscenza di normative, strutture pubbliche e servizi erogati. Inoltre attiva rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione presenti sul territorio per condividere e progettare campagne di sensibilizzazione mirate.	
Monitoraggio:	L'URP promuove e realizza iniziative di comunicazione pubblica per garantire la conoscenza di normative, strutture pubbliche e servizi erogati. Inoltre attiva rapporti con le altre strutture di informazione e comunicazione presenti sul territorio per condividere le banche dati e progettare campagne di sensibilizzazioni mirate.	
Lo sportello:	L'attività di front office è svolta da personale con competenze e capacità adeguate al rapporto con il pubblico. Si realizza mediante il contatto diretto allo sportello o indiretto mediante l'utilizzo del telefono, della posta elettronica, del fax. L'attività viene svolta fornendo in modo chiaro e completo tutte le informazioni necessarie all'attivazione di una procedura: indicazione dell'Ufficio o servizio cui rivolgersi, orari di apertura al pubblico, nominativo del responsabile del procedimento, modulistica, documentazione da presentare, descrizione dell'iter del procedimento, principali riferimenti normativi.	
I diritti di accesso:	Il diritto di accesso è disciplinato dalla Legge Reg/le 10/91, dalla legge 241/90 modificata dalla legge 15/2005 ed è regolamentato dal DPR 184/2006. L'URP garantisce a tutti i cittadini l'esercizio del	

	diritto di accesso alle informazioni e agli atti e documenti amministrativi, favorendo la conoscenza delle leggi e delle norme che regolano tale diritto. Il diritto di accesso è il potere di esaminare i documenti e di estrarne copia. La presa visione dei documenti è gratuita; il rilascio di copia è invece subordinato al rimborso delle spese di riproduzione e di ricerca stabilite dalla Amministrazione e disponibili presso l'URP. Il diritto di accesso è finalizzato alla protezione di un interesse giuridico particolare, può essere esercitato solo da soggetti portatori di tali interessi e ha per oggetto atti e documenti individuati.	
Come Esercitare il diritto di accesso:	È necessario che il richiedente indichi elementi che possono individuare l'atto richiesto, specificare l'interesse connesso alla richiesta del documento, dimostrare la propria identità. Le modalità per richiedere l'accesso ad un atto/documento amministrativo possono essere le seguenti: - in via informale: mediante anche una semplice richiesta verbale all'Ufficio dell'Amministrazione competente a formare l'atto conclusivo o che lo detiene stabilmente, se non risultano esistere soggetti contro interessati, cioè soggetti che dall'esercizio del diritto di accesso vedrebbero compromesso il loro diritto alla riservatezza - in via formale: qualora non sia possibile l'accoglimento immediato della richiesta o sorgano dubbi sulla legittimità del richiedente, sulla sussistenza dell'interesse, sull'accessibilità del documento, il cittadino è invitato a presentare domanda di accesso formale all'Ufficio Protocollo del Comune.	
Le segnalazioni dei cittadini:	La legge 150 del 2000 individua nell'Ufficio Relazioni con il Pubblico uno dei principali strumenti organizzativi attraverso cui le amministrazioni pubbliche possono assolvere ai loro compiti di comunicazione e relazione con il pubblico: tra questi vi è quello di garantire al cittadino la possibilità di partecipare ed accedere all'attività della pubblica amministrazione attraverso il coinvolgimento e l'aggiornamento costante rispetto agli iter dei procedimenti amministrativi, ma anche attraverso l'accoglimento delle segnalazioni sui servizi erogati. Attività strettamente collegata all'ascolto dei cittadini, la gestione delle segnalazioni rappresenta un'azione molto importante e fondamentale per le organizzazioni e le amministrazioni: in primo luogo consente di	

L'ORGANIGRAMMA DELL' URP

FRONT OFFICE
Cascio Michele
Marino Giuseppe

RESPONSABILE
Cascio Michele
RESPONSABILE AREA
Coscino Antonino

BACK OFFICE
Cascio Michele
Marino Giuseppe

Proposte e suggerimenti per il miglioramento dei servizi:	Con la Carta dei Servizi, il Comune di Chiusa Sclafani promuove la partecipazione dei cittadini al miglioramento continuo dei servizi e garantisce modi e forme per inoltrare suggerimenti e osservazioni.	Il modulo di segnalazione è disponibile sul sito istituzionale del Comune e all'Ufficio URP.
Attività di informazione e di comunicazione: servizio erogato allo sportello:	- disponibilità di materiale promozionale all'interno dell'URP - disponibilità modulistica - disponibilità di Regolamenti per la consultazione	Il materiale e la modulistica sono disponibili e vanno chiesti agli operatori dell'URP.
Gli standard e gli obiettivi della qualità:	L'URP del Comune di Chiusa Sclafani ha individuato alcuni standard in base ai quali il cittadino può verificare la qualità dei servizi erogati. Gli standard di qualità indicano il livello da rispettare nell'erogazione del servizio in relazione a determinati fattori. In caso di non rispetto degli standard garantiti il cittadino può presentare reclamo al Responsabile di Area e attivare così la procedura di reclamo che prevede l'applicazione di eventuali azioni correttive, la definizione dei tempi per la risoluzione del problema e la conseguente risposta al cittadino.	
	migliorare il servizio alla luce delle considerazioni provenienti dal cittadino, predisponendo rimedi e azioni correttive o preventive; in secondo luogo permette di migliorare la soddisfazione e il consenso attorno alla stessa organizzazione e ai servizi/prodotti erogati, diventando così un modo per migliorare e monitorare più in generale la qualità dei servizi nonché per diffondere l'immagine di un'organizzazione attenta alle esigenze e al feedback dei suoi utenti/clienti.	

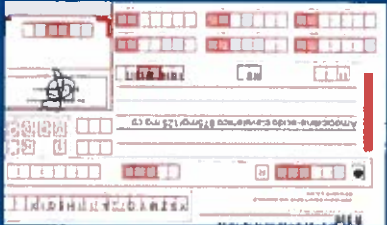
SPORTELLO OGGETTI SMARRITI

Cos'è:	è l'Ufficio al quale è possibile rivolgersi per consegnare/ritirare oggetti ritrovati ai sensi del Codice Civile.	
Cosa fa:	Gli operatori ricevono gli oggetti consegnati e gli attribuiscono un numero progressivo, che ne permette il riconoscimento univoco e compilano apposita scheda di consegna, in cui vengono riportati luogo e data del ritrovamento e le generalità del ritrovatore	
Come ne vengo a conoscenza:	Gli operatori provvedono periodicamente a pubblicare sul sito istituzionale l'elenco degli oggetti rinvenuti.	
Come si ritira l'oggetto:	Gli operatori procedono alla riconsegna dell'oggetto ritrovato al proprietario, quando questi si presenti allo sportello descrivendo correttamente l'oggetto da ritirare e fornendo indicazioni su luogo e periodo di smarrimento.	
Se il proprietario non ritira l'oggetto:	Gli operatori contattano il ritrovatore, una volta maturato il suo diritto, per comunicargli la possibilità di ritirare quanto consegnato.	
Per ritirare l'oggetto:	Per il ritiro degli oggetti da parte del proprietario o del ritrovatore è necessario rivolgersi all'Ufficio Oggetti Smarriti, con sede nel Palazzo comunale di Piazza Castello n. 51.	
Orari di apertura:	lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì 8:30 - 13:30 - martedì 8:30 - 15:30 - 18:30.	

L'ORGANIGRAMMA DELLO SPORTELLO OGGETTI SMARRITI

FRONT OFFICE Cascio Michele Marino Giuseppa	RESPONSABILE Cascio Michele	RESPONSABILE AREA Coscino Antonino
BACK OFFICE Cascio Michele Marino Giuseppa		

C.U.P. CENTRO UNICO DI PRENOTAZIONE

Che cos'è:	Il Comune ha attivato in collaborazione con l'ASP uno sportello decentrato del CUP, ovvero il Centro Unico di Prenotazioni. Lo sportello consente di prenotare visite, esami specialistici ecc. presso gli ospedali e presidi sanitari che fanno capo all'Azienda Sanitaria, ovvero. La prenotazione viene registrata direttamente nel sistema informatico centrale dell'Azienda ed è valida a tutti gli effetti.	
A chi rivolgersi:	Presso l'Ufficio U.R.P., posto a Piano Terra del Palazzo Comunale di Piazza Castello n. 51 è ubicato lo sportello CUP che riceverà gli utenti nei giorni: dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 14,00 e il martedì dalle 13,45 alle 18,30.	
Quanto costa:	Il servizio non ha costi per l'utente.	
Quanto tempo ci vuole:	La prenotazione è immediata.	
Nota bene	una volta prenotato l'esame il richiedente deve provvedere al pagamento del ticket, se dovuto, alla cassa della struttura sanitaria di riferimento o rivolgendosi ad operatori di Lotto matica. Il pagamento può essere effettuato al momento della visita.	

L'ORGANIGRAMMA DEL C.U.P.
CENTRO UNICO DI PRENOTAZIONE

RESPONSABILE
Cascio Michele

RESPONSABILE AREA
Coscino Antonino

FRONT OFFICE
Cascio Michele
Marino Giuseppa

BACK OFFICE
Cascio Michele
Marino Giuseppa

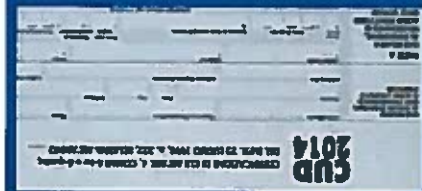
SPORTELLO UNIVERSITARIO

Coste:	lo Sportello Universitario del Comune di Chiusa Sclafani è stato istituito con delibera di G.C. n. 40 in data 9/04/2013 mediante la sottoscrizione della Convenzione tra l'Università degli Studi di Palermo e l'Amministrazione Comunale, in data 16/05/2013, con lo scopo di aiutare gli studenti universitari nella presentazione di istanze e ritiro documenti.	
Dove si trova:	lo sportello si trova ubicato nel Palazzo Comunale in Piazza Castello n. 51.	
Orari di apertura	lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì 8:30 - 13:30 - martedì - 15:30 - 18:30.	
Quale servizio svolge:	- distribuzione della modulistica universitaria; - accettazione delle istanze e rilascio delle certificazioni prodotte dal Servizio Segreteria Studenti; - accettazione delle domande di passaggio ad altri corsi di laurea; - accettazione delle domande di ammissione agli esami di laurea; - accettazione domande di rinuncia agli studi; - accettazione delle domande di trasferimento ad altro Ateneo; - informazioni relative ai Piani di Studio; - informazioni riguardanti i Servizi erogati dall'Università; - distribuzione di Libretti universitari o dei relativi duplicati;	Quanto costa: - il servizio non ha costi per l'utente. - A chi rivolgersi: agli operatori dello sportello.

FRONT OFFICE Cascio Michele Marino Giuseppa	RESPONSABILE Cascio Michele SPORTELLO UNIVERSITARIO	BACK OFFICE Cascio Michele Marino Giuseppa RESPONSABILE AREA Coscino Antonino
---	---	---

SPORTELLO INPS

Che costè:	è uno sportello decentrato che il Comune ha attivato in collaborazione con l'INPS.	
A chi rivolgersi:	all'Ufficio URP posto a Piano Terra del Palazzo comunale.	
A chi è:	a tutti i residenti nel Comune e ai non residenti previa richiesta scritta allegando copia di un documento d'identità.	
Cosa puoi richiedere:	- Estratto Contributivo che serve a tutti gli assicurati INPS per avere il quadro della situazione contributiva suddivisa per anno; - Pagamenti prestazioni: serve a tutti i pensionati e a tutti i cittadini che hanno percepito prestazioni dall'INPS. - CUD Assicurato e Pensionato: è il modello di certificazione unica relativo alle retribuzioni corrisposte nell'anno precedente. - ObisM: è il documento che l'INPS invia ai pensionati, ad inizio anno, e riporta gli importi delle rate di pensione che verranno percepite durante l'anno. - Modulistica on-line: consente la stampa, da Internet, della modulistica INPS.	rilascio certificazione cartacea.
Costi (per l'utente):	nessuno	
TEMPI:	immediato.	



COSA OCCORRE: il cittadino che si reca al Punto INPS deve produrre la fotocopia di un documento d'identità accompagnato dalla tessera sanitaria e firmare il modulo di richiesta che sarà fornito dagli operatori.

SAGRE E PROMOZIONE TURISTICA

DESTINATARI: A CHI RIVOLGERSI: A CHI È RIVOLTO:	COSA PUOI RICHIEDERE: COSTI (PER L'UTENTE): TEMPI:	all'Ufficio Servizi al Cittadino posto a Piano Terra del Palazzo comunale. Ai Turisti e a tutti i residenti nel Comune. Brochure e altro materiale informativo sul territorio e sulle date di svolgimento di attività culturali e promozioni dei prodotti locali; nessuno immediato.
		

FRONT OFFICE Cascio Michele Marino Giuseppa	RESPONSABILE MARINO GIUSEPPA	RESPONSABILE AREA Coscino Antonino
BACK OFFICE Cascio Michele Marino Giuseppa		
SAGRE E PROMOZIONE TURISTICA		

POLITICHE GIOVANILI

DESTINATARI: A CHI RIVOLGERSI: A CHI È RIVOLTO:	COSA PUOI RICHIEDERE: COSTI (PER L'UTENTE): TEMPI:	all'Ufficio Servizi al Cittadino posto a Piano Terra del Palazzo comunale. ai chiunque desideri ottenere informazioni o visure di atti, secondo le modalità stabilite dal Regolamento comunale per l'accesso agli atti amministrativi. all'Ufficio Servizi al Cittadino posto a Piano Terra del Palazzo comunale. informazioni o visure di atti, secondo le modalità stabilite dal Regolamento comunale per l'accesso agli atti amministrativi. immediato.
		

SPORTELLO EUROPA

Cos'è:	uno strumento operativo in grado di mettere in relazione le opportunità comunitarie, ma anche quelle nazionali e regionali, con le esigenze del territorio.	
Destinatari	- operatori della stessa amministrazione; - operatori di altre amministrazioni; - soggetti economici e sociali; - cittadini.	
Cosa fa:	- offre informazioni e documentazione sulle opportunità di finanziamento relative ai bandi comunitari; - offre pubblicazioni sulle tematiche di attualità di rilievo europeo; - gestione della documentazione utile per renderne possibile la fruizione da parte degli utenti e degli operatori del front office.	

FRONT OFFICE Cascio Michele Marino Giuseppe	RESPONSABILE AREA COSCINO ANTONINO	BACK OFFICE Cascio Michele Marino Giuseppe
ORGANIGRAMMA : POLITICHE GIOVANILI E SPORTELLO EUROPA		



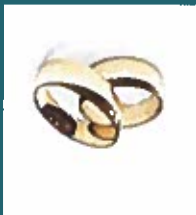
DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI DALL'UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI E SERVIZI AL CITTADINO

SERVIZI EROGATI DALL'UFFICIO SERVIZI DEMOGRAFICI	SERVIZIO EROGATO	DESCRIZIONE PRESENTAZIONE		COSA FARE PER ...	
		RILASCIO CARTE D'IDENTITA'		RILASCIO CARTE D'IDENTITA' AI NON RESIDENTI	
		COS'E': è un documento di riconoscimento. A CHI E' RIVOLTO? A tutti i cittadini MODALITA': rilascio di documento d'identità cartaceo con validità di anni 3 per bambini da 0 a 3 anni, validità di anni 5 per bambini da 4 a 18 anni, validità di anni 10 per tutti maggiorenni e con scadenza riportata uguale al giorno e mese di nascita. COSTO: € 5,42 TEMP: rilascio immediato.		Presentarsi presso lo sportello anagrafe con n.3 fototessere, carta d'identità scaduta o altro documento equipollente. Per i minori: presentarsi allo sportello anagrafe con il bambino, entrambi i genitori e 3 fototessere. In caso di smarrimento o furto della carta d'identità di cui si era in possesso occorre fornire copia della denuncia presentata alle autorità competenti.	
		COS'E': è un documento di riconoscimento. A CHI E' RIVOLTO? Ai cittadini residenti in altro comune MODALITA': il rinnovo della carta d'identità può avvenire con documento precedente già scaduto, rilascio di documento d'identità cartaceo con validità di anni 3 per bambini da 0 a 3 anni, validità di anni 5 per bambini da 4 a 18 anni, validità di anni 10 per tutti maggiorenni e con scadenza riportata uguale al giorno e mese di nascita. COSTO: € 5,42 TEMP: rilascio immediato previa acquisizione dell'autorizzazione.		Presentarsi presso lo sportello anagrafe con la carta d'identità, patente di guida e i dati riferiti alle targhe dei veicoli intestati.	
		COS'E': la variazione dell'indirizzo di residenza quando il cambio dell'abitazione avviene all'interno del Comune. A CHI E' RIVOLTO? Ai cittadini residenti nel Comune. MODALITA': viene rilasciata la ricevuta attestante la richiesta di cambio di abitazione e, se in possesso di patente di guida e/o targhe di auto, avviene anche il rilascio delle ricevute da allegare alla patente di guida e/o ai libretti di circolazione in attesa dei tagliandi adesivi che perverranno al cittadino dalla Motorizzazione Civile. COSTI: ---- TEMP: immediato.		Presentarsi presso lo sportello anagrafe con la carta d'identità, patente di guida e i dati riferiti alle targhe dei veicoli intestati.	
		ISCRIZIONI ANAGRAFICHE DEI CITTADINI ITALIANI E/O EXTRACOMUNITARI		COS'E': Iscrizione anagrafica di nuovo cittadino proveniente dall'estero o da altro comune italiano. A CHI E' RIVOLTO? Alle persone non residenti nel comune e che trasferiscono la propria dimora nel Comune di Chiusa Sclafani.	
		COS'E': Iscrizione anagrafica di nuovo cittadino proveniente dall'estero o da altro comune italiano. A CHI E' RIVOLTO? Alle persone non residenti nel comune e che trasferiscono la propria dimora nel Comune di Chiusa Sclafani.		COS'E': Iscrizione anagrafica di nuovo cittadino proveniente dall'estero o da altro comune italiano. A CHI E' RIVOLTO? Alle persone non residenti nel comune e che trasferiscono la propria dimora nel Comune di Chiusa Sclafani.	

CERTIFICAZIONI ANAGRAFICHE STATO CIVILE	AUTENTICAZIONE DEGLI ATTI IN MATERIA DI COSTI: autenticazione della firma del cittadino per passaggio di proprietà di beni mobili. MODALITÀ: rilascio di certificazione cartacea. A CHI È RIVOLTO: a tutti i residenti nel Comune e ai non residenti previa richiesta scritta allegando copia di un documento d'identità. COSTI (PER L'UTENTE): escluso i certificati di stato civile, il costo varia in base al tipo di certificato richiesto: €. 0,26 o nei casi previsti dalla Legge €. 0,52+ marca da bollo da €. 16,00. TEMPI: immediato.	Il venditore del bene deve presentarsi presso lo sportello anagrafe con un documento d'identità, certificato di
ANAGRAFE ITALIANI RESIDENTI ALL'ESTERO	COSTI: ---- TEMPI: immediato. MODALITÀ: Stessi diritti del cittadino iscritto nell'anagrafe della popolazione residente. A CHI È RIVOLTO? A coloro che vengono cancellati all'anagrafe della popolazione residente nel Comune a seguito del trasferimento permanente all'estero o a seguito di trascrizione di atti di stato civile pervenuti dallo stato estero - (nascita - acquisizione di cittadinanza) MODALITÀ: Stessi diritti del cittadino iscritto nell'anagrafe della popolazione residente. COSTI: ---- TEMPI: immediato.	I cittadini che trasferiscono la loro residenza da un comune italiano all'estero devono farne dichiarazione all'ufficio consolare della circoscrizione di immigrazione entro novanta giorni. I cittadini già residenti all'estero che cambiano la residenza o l'abitazione devono darne comunicazione entro 90 gg sempre all'autorità consolare nella cui circoscrizione si trova la nuova residenza o la nuova abitazione. Sarà l'autorità consolare a comunicare l'aggiornamento al comune di iscrizione A.I.R.E. 
	MODALITÀ: viene rilasciata la ricevuta attestante la richiesta di iscrizione anagrafica e se in possesso di patente di guida e/o targhe di auto, avviene anche il rilascio delle ricevute da allegare alla patente di guida e/o ai libretti di circolazione in attesa dei tagliandi adesivi che perverranno al cittadino dalla Motorizzazione Civile. COSTI: ---- TEMPI: immediato.	patente di guida, targhe dei veicoli intestati oltre alla documentazione prevista dal d.lgs 30 del 06/02/2007 - circolare 19; Cittadini extracomunitari: presentarsi presso lo sportello anagrafe con il passaporto, permesso di soggiorno in corso di validità o accompagnato dalla ricevuta dell'Ufficio Postale che attesta la presentazione della richiesta di permesso e domanda di rilascio del permesso di soggiorno per lavoro subordinato; Codice fiscale, patente di guida e targhe dei veicoli intestati alle persone che trasferiscono la residenza.

PASSAGGI DI PROPRIETA' DI BENI MOBILI REGISTRATI	A CHI E' RIVOLTO: a tutti gli utenti maggiori di 18 anni proprietari di beni mobili che devo effettuare un passaggio di proprietà. MODALITA': rilascio del certificato di proprietà con l'autenticazione della firma del venditore per il successivo atto di vendita. COSTI (PER L'UTENTE): marca da bollo da €. 16,00 + € 0,52 diritti di segreteria TEMP: immediato	proprietà compilato e n° 1 marca da bollo di € 16,00 per l'autenticazione della firma.
ATTI DI CITTADINANZA	COS'E': Registrazione di acquisto o perdita della cittadinanza italiana. A CHI E' RIVOLTO: A tutti i cittadini MODALITA': Rilascio del certificato COSTI (PER L'UTENTE): = TEMP: immediato	Presentarsi allo sportello di Stato Civile con il Decreto o con documenti diversi a seconda del motivo per cui viene concessa la cittadinanza italiana.
DENUNCIA DI NASCITA	COS'E': La denuncia di nascita è una dichiarazione obbligatoria che il Comune deve registrare. E' un adempimento per l'iscrizione all'anagrafe, per l'ottenimento dell'assistenza sanitaria e per l'attribuzione del codice fiscale. A CHI E' RIVOLTO: Ai residenti del Comune di Chiusa Sciana: nello specifico il padre, la madre, il medico, una persona presente al parto o un procuratore speciale dei genitori nel rispetto nell'eventuale volontà della madre di non essere nominata. MODALITA': A seguito della registrazione della nascita l'ufficio SERVIZI DEMOGRAFICI provvede ad attribuire d'ufficio il codice fiscale collegandosi telematicamente con il Ministero delle Finanze che provvederà ad inviare direttamente a casa del nascituro il codice stesso. COSTI (PER L'UTENTE): nessuno TEMP: 10 giorni dalla nascita se la dichiarazione è presentata al Comune di residenza dei genitori; e presentata al Comune di residenza dei genitori, se questi hanno la stessa residenza, o a quello della madre se residente in un Comune diverso da quello del padre, salvo diversi accordi; 3 giorni dalla nascita se la dichiarazione è presentata alla Direzione Sanitaria dell'ospedale o casa di cura in cui è avvenuta la nascita; sarà quindi cura del direttore sanitario trasmetterla al Comune scelto dai genitori per la trascrizione nei dieci giorni successivi. La dichiarazione di nascita viene registrata immediatamente se presentata direttamente allo Stato Civile del Comune, altrimenti l'atto di nascita viene formato quando viene trasmessa la comunicazione dalla direzione sanitaria cui è stata fatta la dichiarazione. In assenza di matrimonio la	Figli legittimi. La denuncia può essere fatta da uno dei due genitori, da un procuratore speciale, da un medico, ostetrica o da qualsiasi altra persona che abbia assistito al parto. Dev'essere effettuata entro 3 giorni presso la direzione sanitaria dell'Ospedale o della Casa di Cura; entro 10 giorni davanti all'Ufficio dello Stato Civile.

	MATRIMONIO	dichiarazione dovrà essere resa all'ufficiale di stato civile da entrambi i genitori.
DENUNCIA DI MORTE AFFIDAMENTO DELLE CREMAZIONE E GENERI	COS'E': il servizio si occupa di tutti gli adempimenti necessari per la celebrazione del matrimonio sia civile sia religioso. Questo ufficio del Comune si occupa di seguire tutto il procedimento che va dall'istruzione della pratica, raccogliendo la documentazione richiesta, alle pubblicazioni, all'organizzazione del matrimonio civile, alla trascrizione del matrimonio religioso. Vengono anche conservati i registri contenenti gli atti del matrimonio con relativi aggiornamenti a seguito di separazioni, divorzi o eventuali convenzioni matrimoniali. A CHI E RIVOLTO: A tutti i cittadini che non siano impossibilitati dalla legge a contrarre il vincolo di matrimonio. I cittadini interessati si rivolgono al Comune in cui ha la residenza uno dei due sposi. MODALITA': il rito civile si celebra presso locali del Comune. COSTI (PER L'UTENTE): - 1 marca da bollo di € 16,00 nel caso di entrambi i coniugi residenti) - 2 marche da bollo da € 16,00 (nel caso i coniugi non siano residenti) TEMP: Le pubblicazioni sono affisse per otto giorni consecutivi e dal quarto giorno successivo può essere rilasciato il certificato di eguile pubblicazioni o nulla osta al matrimonio. Le pubblicazioni hanno validità di sei mesi e il matrimonio deve essere celebrato entro tale termine	COS'E': In occasione della morte di una persona è obbligatorio per legge farne denuncia presso gli uffici dello stato civile del Comune. E' un adempimento necessario per la cancellazione della persona all'anagrafe. A seguito della registrazione della morte sui registri dello stato civile, possono essere richieste le certificazioni e prodotte le pratiche amministrative. Al fine di ottenere il permesso di seppellimento, all'Ufficiale dello Stato Civile devono essere presentati il certificato di decesso rilasciato dal medico curante o dal medico della struttura ospedaliera e il certificato di accertamento di morte rilasciato dal medico necroscopico. Nel caso di morte violenta, occorre che sia rilasciato il nulla osta della Procura della Repubblica territorialmente competente. Se il defunto era iscritto ad associazioni che hanno come fine la cremazione, o ha espresso per testamento la volontà di essere cremato o il parente più prossimo manifesta la volontà di cremare il congiunto, l'Ufficiale dello Stato Civile rilascia l'autorizzazione.
	Per le pubblicazioni l'istanza di matrimonio con rito civile, cattolico o non cattolico deve essere presentata direttamente dagli interessati o da una persona da loro incaricata. L'Ufficiale di stato Civile del Comune richiede i dati anagrafici degli sposi, la data di celebrazione, il rito prescelto. Viene concordato un successivo appuntamento con gli interessati per la firma delle pubblicazioni.	COSTI (PER L'UTENTE): nessuno TEMP: Il permesso di seppellimento, l'autorizzazione alla cremazione o l'affidamento delle ceneri in famiglia vengono rilasciate immediatamente in presenza di tutti i documenti richiesti dalla legge per il rilascio..



ISCRIZIONE DEI CITTADINI COMUNITARI NELLE LISTE ELETTORALI AGGIUNTE PER I CITTADINI DELL'UNIONE EUROPEA	LEVA MILITARE	ESUMAZIONE E TRASLAZIONE
COS'E': I cittadini stranieri dei Paesi dell'Unione Europea residenti nel Comune possono esercitare il diritto di voto per l'elezione del Parlamento Europeo, del Sindaco, del Consiglio Comunale. A CHI E' RIVOLTO: La domanda di iscrizione nelle liste elettorali aggiunte deve essere presentata: • In occasione delle Elezioni Europee, non oltre il 90° giorno antecedente la data della	COS'E': L'Ufficio leva ha la funzione di gestire gli atti previsti per l'incorporazione nelle forze armate dei cittadini giuridicamente capaci e fisicamente idonei; ora però recenti disposizioni normative hanno sospeso l'obbligo di leva dal 1° gennaio 2005. A CHI E' RIVOLTO: Poiché trattasi di semplice competenza dell'ufficio leva comunale la procedura relativa alla formazione della lista di leva e la conseguente pubblicazione dell'elenco delle iscrizioni dei giovani diciassettenni. Compete all'Ufficio leva la consegna dei congedi trasmessi dal distretto militare e l'aggiornamento dei ruoli matricolari; COSTI (PER L'UTENTE): Il rilascio del certificato è gratuito. TEMPI: Rilascio immediato	COS'E': E' la raccolta resti di salme e il trasferimento di una salma da un loculo originario ad un altro all'interno del cimitero stesso o in un altro cimitero fuori comune A CHI E' RIVOLTO: Gli interessati dovranno rivolgersi direttamente all'Ufficio anagrafe che fornirà i modelli di richiesta e le informazioni relative al pagamento La legge stabilisce che trascorsi 10 anni si provveda d'ufficio ad esumare le salme sepolte nella terra (inumate) così da creare spazio per sepolture future. Sono comunque sospese da maggio ad ottobre. Le salme tumulate vengono es-tumulate in occasione della scadenza della concessione. Su richiesta dei familiari, è possibile procedere all'estumulazione prima dei 30 anni Per l'esecuzione di esumazioni ed es tumulazioni e' necessaria la preventiva autorizzazione rilasciata dal Comune. I familiari possono richiedere il trasferimento della salma da un altro all'interno dello stesso cimitero o in un altro cimitero, anche extracomunale in tutto l'arco dell'anno. COSTI (PER L'UTENTE): nessuno TEMPI: Il permesso di seppellimento, l'autorizzazione alla cremazione o l'affidamento delle ceneri in famiglia vengono rilasciate immediatamente in presenza di tutti i documenti richiesti dalla legge per il rilascio..
I cittadini iscritti nelle liste riceveranno la	Il Sindaco rilascia i certificati d'esito di leva. Il foglio matricolare o il congedo devono essere richiesti direttamente al Distretto Militare di Palermo.	Gli interessati dovranno rivolgersi direttamente all'Ufficio anagrafe fornirà i modelli di richiesta e le informazioni relative al pagamento La legge stabilisce che trascorsi 10 anni si provveda d'ufficio ad esumare le salme sepolte nella terra (inumate) così da creare spazio per sepolture future. Sono comunque sospese da maggio ad ottobre. Le salme tumulate vengono esumulate in occasione della scadenza della concessione. Su richiesta dei familiari, è possibile procedere all'estumulazione prima dei 30 anni Per l'esecuzione di esumazioni ed es tumulazioni e' necessaria la preventiva autorizzazione rilasciata dal Comune. I familiari possono richiedere il trasferimento della salma da un altro all'interno dello stesso cimitero o in un altro cimitero, anche extracomunale in tutto l'arco dell'anno

consultazione elettorale:
 • In occasione delle elezioni amministrative comunali, non oltre il 5° giorno successivo all'affissione del manifesto di convocazione dei comizi elettorali.
 L'iscrizione resta valida sino alla richiesta di cancellazione da parte dell'interessato.
 I cittadini iscritti nelle liste riceveranno la tessera elettorale e l'adesivo per il cambio di residenza e vale per 8 elezioni.

TEMPI: iscrizione immediata con la tornata elettorale

COSTI (PER L'UTENTE): Nessuno

AGGIORNAMENTO
 ALBO
 SCRUTATORI DI
 SEGGIO

La domanda di iscrizione all'albo degli scrutatori deve essere presentata dal 1 ottobre al 30 novembre di ogni anno presso l'Ufficio Elettorale sull'apposito modulo fornito dall'Ufficio. La nomina degli scrutatori ai seggi elettorali viene effettuata da assegnare ai seggi elettorali viene effettuata dall'Ufficio Elettorale. E' possibile rinunciare alla nomina solo per gravi e giustificati motivi.

COSTI (PER L'UTENTE): Nessuno

TEMPI: A seguito della presentazione della domanda l'ufficio verifica se la persona è idonea ad essere inserita nell'apposito albo. La nomina a scrutatore di seggio viene notificata in occasione di elezioni circa venti giorni prima delle elezioni stesse.

AGGIORNAMENTO
 ALBO
 PRESIDENTI DI
 SEGGIO

La domanda di iscrizione deve essere presentata entro il 30 ottobre di ogni anno presso l'Ufficio Elettorale (SERVIZI DEMOGRAFICI) sull'apposito modulo disponibile presso l'ufficio. La nomina del presidente da assegnare ai seggi elettorali viene effettuata dalla Corte d'Appello. La comunicazione viene notificata dall'Ufficio Elettorale alla residenza degli interessati. E' possibile rinunciare alla nomina solo per gravi e

COSTI: E' possibile partecipare alla costituzione del seggio in qualità di presidente presentando la domanda presso l'Ufficio Elettorale per iscriversi nell'apposito albo istituito presso la Corte d'Appello. Da tale albo, in occasione di elezioni o referendum, vengono estratte le persone che vengono nominate in qualità di scrutatori ai seggi elettorali. Il presidente del seggio elettorale sovrintende a tutte le operazioni di apertura, chiusura ed insediamento del seggio elettorale, di votazione, di scrutinio ed è responsabile del regolare andamento delle votazioni. Ha potere di decisione sopra tutte le

AGGIORNAMENTO
 ALBO
 PRESIDENTI DI
 SEGGIO

ALBO DEI GIUDICI POPOLARI	COSTI: L'Albo dei Giudici Popolari è un elenco di cittadini che, in possesso dei requisiti di legge, hanno presentato domanda per essere designati quali giudici popolari presso la Corte d'Assise di primo e di secondo grado. Gli albi dei Giudici Popolari vengono aggiornati ogni 2 anni (negli anni dispari) da una Commissione comunale, composta dal Sindaco e da due Consiglieri comunali, che verifica i requisiti prescritti dalla legge e predispone l'elenco dei nuovi iscritti da inoltrare al Tribunale. La Commissione può anche procedere all'iscrizione d'ufficio di coloro che vengono proposti d'ufficio viene inviata un'apposita comunicazione, che deve essere restituita con le notizie in essa richieste. <u>A CHI È RIVOLTO:</u> Per poter essere iscritti negli elenchi occorre possedere i seguenti requisiti: Per i Giudici Popolari per le Corti di Assise: - Cittadinanza italiana e godimento dei diritti civili e politici; - Buona condotta morale - Età non inferiore ai 30 e non superiore ai 65 anni - Diploma di scuola media inferiore di 1° grado; Per i Giudici Popolari per le Corti di Assise di Appello: - Buona condotta morale - Età non inferiore ai 30 e non superiore ai 65 anni - Diploma di scuola media Superiore di 2° grado COSTI (PER L'UTENTE): nessuno TEMPI: Non appena gli albi definitivi pervengono dal Tribunale di Termini Imerese.	Per iscriversi all'Albo dei Giudici Popolari occorre presentare domanda all'Ufficio Elettorale Comunale entro il mese di Luglio di ciascun anno dispari.
	difficoltà e gli incidenti che siano sollevati intorno alle operazioni stesse ed ha altresì potere di polizia dell'adunanza. <u>A CHI È RIVOLTO:</u> I requisiti per l'iscrizione sono i seguenti: essere elettori del Comune, possedere il titolo di scuola media di secondo grado, non avere superato il settantesimo anno di età e che non abbiano riportato condanne. Non possono essere iscritti all'albo dei presidenti di seggio: dipendenti del Ministero dell'Interno, dei Trasporti, delle Poste e Telecomunicazioni, gli appartenenti alle Forze Armate in servizio, i medici provinciali e condotti e gli ufficiali sanitari, i segretari comunali, i dipendenti comunali addetti o comandati a prestare servizio presso gli uffici elettorali comunali, i candidati alle elezioni per i quali si svolge la votazione. COSTI (PER L'UTENTE): nessuno TEMPI: A seguito della presentazione della domanda, è la Corte d'Appello l'organo competente a verificare se la persona è idonea a essere inserita nell'apposito albo.	giustificati motivi.

UFFICIO DI STATISTICA

COS'E': L'Ufficio Statistico, svolge attività istituzionali in materia demografica e ha come referente l'ISTAT.

A CHI E' RIVOLTO: l'ente di ricerca pubblico italiano che è il principale produttore di statistica ufficiale a supporto dei cittadini e dei decisori pubblici.

MODALITA':

La rilevazione mensile del movimento e calcolo della popolazione residente;

• La rilevazione annuale del movimento e calcolo della popolazione residente;

• La rilevazione straniera residente della popolazione.

• Censimento della popolazione.

• Indagini statistiche campionarie per conto dell'ISTAT ed inoltre produce, elabora, diffonde e archivia dati demografici e i risultati ufficiali delle consultazioni elettorali (comunali, regionali, provinciali, politiche, europee e referendarie) per la struttura comunale, per altri Enti e per i cittadini e le imprese.

RESPONSABILE AREA COSCINO ANTONINO

RESPONSABILE SERVIZIO: ANAGRAFE, ISTAT
OPERATORI: DI BENEDETTO INNOCENZO, GIAISI ANTONINA

RESPONSABILE SERVIZIO: STATO CIVILE, ELETTORALE, LEVA
OPERATORI: GUARINO ALFONSO, FRANGAVIGLIA ANNA