

Servizi Demografici

I servizi demografici si presentano

Per Servizi Demografici si intendono quegli uffici del Comune a cui sono demandate le funzioni di competenza statale delegate ai Sindaci ai sensi dell'articolo 54 del TUEL (Testo Unico degli Enti Locali). In primis l'Ufficio Anagrafe che si occupa della tenuta e aggiornamento del registro della popolazione residente (ANPR), e l'Ufficio di Stato Civile preposto alla gestione dei registri di Stato Civile (cittadinanza, nascita, matrimonio, morte, unione civile – ANSC). Tra le funzioni svolte dai Servizi Demografici ci sono anche quelle relative alla Leva militare (la tenuta e aggiornamento delle liste di leva rimane un'attività periodicamente svolta dai Comuni anche dopo la legge 23 agosto 2004, n. 226 che ha sospeso dal 1° gennaio 2005 il servizio militare obbligatorio) e ai Servizi Statistici che producono, analizzano e diffondono dati demografici, sociali, economici e ambientali e sono integrati nel Sistema Statistico Nazionale (SISTAN), svolgendo funzioni di raccolta dati per l'Istat. Nel novero degli Uffici ricompresi nei Servizi Demografici c'è anche l'ufficio Elettorale la cui funzione basilare è mantenere aggiornate costantemente le liste elettorali mediante revisioni semestrali, dinamiche e straordinarie (operazioni attraverso le quali si cancellano o si iscrivono gli elettori che emigrano, immigrano, perdono il diritto elettorale, riacquistano la capacità elettorale, acquisiscono la cittadinanza Italiana, cambiano l'indirizzo, acquistano la capacità elettorale). L'Ufficio elettorale, inoltre, provvede per la parte territoriale di competenza dell'Amministrazione Comunale all'organizzazione dei servizi necessari per lo svolgimento di tutte le consultazioni elettorali (elezioni politiche e amministrative) e referendarie. Provvede, altresì, alla tenuta ed aggiornamento dell'Albo degli Scrutatori, all'aggiornamento dell'Albo dei Presidenti di Seggio elettorale e dell'Albo dei Giudici Popolari e al rilascio delle certificazioni di godimento dei diritti politici nonché d'iscrizione nelle liste elettorali.

Ai Servizi Demografici sono riconducibili altresì le funzioni dell'Ufficio Toponomastica, che cura prevalentemente le seguenti attività in collaborazione con il SIT: istruttoria dei provvedimenti di nuova denominazione di aree pubbliche, collocazione di segnaletica stradale indicante i toponimi mediante l'installazione di targhe nel rispetto del vigente regolamento comunale sulla toponomastica cittadina.

Dei Servizi Demografici fanno parte anche i Servizi Cimiteriali che svolgono funzioni conseguenti all'evento morte, che riguardano principalmente l'adozione dei provvedimenti concessori ed autorizzatori afferenti allo svolgimento dei funerali, trasporto funebre e sepoltura dei defunti nei cimiteri cittadini.

Obiettivi



Obiettivo dei Servizi Demografici è il controllo e la gestione dell'Anagrafe della Popolazione Residente nel territorio comunale (registrazione delle iscrizioni mutazioni cancellazioni anagrafiche), dei Registri dello Stato Civile (redazione degli atti nascita, morte, matrimonio cittadinanza) ed il rilascio delle relative certificazioni, nonché la tenuta ed aggiornamento delle liste elettorali, dell'Albo delle persone idonee all'ufficio di scrutatore di seggio elettorale, il rilascio delle tessere elettorali e della certificazione necessaria per l'esercizio del diritto di voto. Infine la gestione, per la parte di competenza dell'Amministrazione Comunale, e l'organizzazione dei servizi necessari per lo svolgimento di tutte le consultazioni elettorali e referendarie.

Per quanto riguarda il Servizio Statistica obiettivo è la raccolta dei dati statistici rilevati sul territorio Comunale, riferiti alla popolazione residente, alle abitudini di vita dei cittadini ed alle altre indagini campionarie previste dal Programma Statistico Nazionale, in conformità alle direttive dell'Istituto Centrale Statistica ISTAT. La finalità è quella di fornire dati e strumenti utili a orientare le scelte dell'Amministrazione, a tutti i livelli territoriali, supportando le attività di programmazione ed i processi decisionali che fanno capo alle Istituzioni competenti.

I Servizi cimiteriali hanno invece quale obiettivo la regolazione delle attività di sepoltura dei defunti nei luoghi preposti (cimiteri cittadini) e la gestione dei procedimenti autorizzatori e concessori, conseguenti all'evento morte, al fine di garantire sepoltura ai defunti, nel rispetto delle normative e regolamenti vigenti.

Struttura organizzativa e sede dell'ufficio URP



Settore 4 - Bilancio, Farmacie e Servizi al Cittadino

Dirigente: Dott.ssa Cristina Mattioli

Struttura operativa

Anagrafe, Stato Civile, Statistica, Toponomastica, Elettorale, Servizi Cimiteriali

Responsabile con incarico di Elevata Qualificazione

Dott.ssa Romina Pica

Sede

Piazza Roberto Strulli - 63100 Ascoli Piceno

Orario di apertura al pubblico

Lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:00. Martedì e giovedì dalle ore 8:30 alle ore 12:00 e dalle ore 15:00 alle ore 17:00.



Attività e Progetti - I principali procedimenti

Anagrafe

- Attestazione di soggiorno per i cittadini comunitari
- Attestazione di soggiorno permanente per i cittadini comunitari
- Autentica di sottoscrizioni da apporre su istanze
- Autentica di fotografie
- Autenticazione delle sottoscrizioni degli atti di alienazione di beni mobili
- Cancellazione per irreperibilità accertata o per omessa dichiarazione dimora abituale
- Carta d'Identità Elettronica (C.I.E.)
- Certificati anagrafici
- Convivenze di fatto
- Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà
- Iscrizione anagrafica cittadini dell'Unione Europea
- Iscrizione anagrafica cittadini extracomunitari
- Iscrizione anagrafica cittadini italiani (compresi cittadini AIRE, per quanto di competenza)
- Rilascio di certificazioni varie anche di natura storica
- Variazioni generalità e degli status di cittadini non italiani residenti

► Stato Civile

- Costituzione di Unioni Civili
- Separazioni e divorzi davanti all'Ufficiale di Stato Civile
- Riconoscimento della cittadinanza italiana ai discendenti di cittadini italiani (lure sanguinis)
- Richiesta di Cittadinanza italiana
- Ricerche storiche di Stato Civile e relativi certificati
- Pubblicazioni di Matrimonio
- Matrimonio Civile
- Dichiarazione di Nascita
- Dichiarazione di Morte
- DAT - Disposizioni anticipate di trattamento

► Statistica

- Rilevazioni per indagini del Censimento Permanente della Popolazione e delle Abitazioni
- Rilevazioni per indagini multiscopo (indagini su aspetti sociali) previste dal programma statistico nazionale
- Rilevazioni per indagini varie previste dal Programma Statistico Nazionale

► Leva

- Formazione della lista di leva e della tenuta e aggiornamento dei ruoli matricolari

► Servizio Elettorale

- Revisione e aggiornamento liste elettorali
- Rilascio Tessera Elettorale
- Rilascio tagliando aggiornamento Tessera Elettorale (per mutazione anagrafica)
- Rilascio certificazioni elettorali
- Autenticazione della sottoscrizione per accettazione candidatura elezioni
- Tenuta e aggiornamento Albo Scrutatore di Seggio Elettorale
- Aggiornamento Albo Presidente di Seggio Elettorale
- Aggiornamento Albo Giudici Popolari
- Gestione procedimenti elettorali per tutte le consultazioni popolari indette (elezioni amministrative, politiche e referendum)

- Iscrizione liste elettorali aggiunte per voto cittadini comunitari nelle elezioni Parlamento Europeo
- Iscrizione liste elettorali aggiunte per voto cittadini comunitari per elezioni amministrative comunali

► Servizi Cimiteriali

- Rilascio concessioni cimiteriali per acquisto loculi nei cimiteri cittadini
- Rilascio concessioni cimiteriali per acquisto di edicole funerarie aperte ed aree edificabili destinate alla realizzazione di cappelle nei cimiteri cittadini
- Autorizzazione al trasporto funebre nel territorio nazionale
- Autorizzazione al trasporto funebre all'estero (passaporto mortuario)
- Autorizzazione Inumazione e tumulazione
- Autorizzazione alla Cremazione
- Autorizzazione Estumulazione e riduzione e cremazione resti mortali
- Autorizzazione Estumulazione e traslazione resti o ceneri
- Autorizzazione Estumulazione e traslazione salma
- Autorizzazione Esumazione ordinaria
- Autorizzazione Esumazione straordinaria
- Autorizzazioni all'affido e dispersione ceneri
- Rimborso canoni cimiteriali per concessioni non fruite (restituzione loculo antecedentemente alla scadenza)

► Servizio Toponomastica

- Intitolazione di aree pubbliche e apposizione di lapidi/targhe commemorative
- ISTALLAZIONE di apposita segnaletica indicante i toponimi assegnati



Il personale dei servizi Demografici

Dirigente

Nominativo

Dott.ssa Cristina Mattioli

Telefono

0736 298746

Email

c.mattioli@comune.ap.it

Responsabile con incarico di Elevata Qualificazione		
Nominativo	Telefono	Email
Dott.ssa Romina Pica	0736 298550	r.pica@comune.ap.it

Ufficio Anagrafe	Procedimenti	Telefono
Operatori front-office	<ul style="list-style-type: none"> ■ Carte d'identità ■ Certificati anagrafici ■ Dichiarazioni sostitutive atto notorio ■ Autentiche firme e foto 	Sportello1: 0736298525 Sportello2: 0736298526 Sportello3: 0736298547
Operatori back-office	Info telefoniche Lunedì - venerdì 9.00 - 12.00	0736298576
Operatori back-office	<ul style="list-style-type: none"> ■ Residenze ■ Variazioni anagrafiche ■ Convivenze di fatto ■ Certificati storici ■ AIRE 	0736298552/545/ 556/534 0736298556 0736298563
Accertatore anagrafico	■ Accertamenti anagrafici	0736298263

Ufficio Stato Civile	Procedimenti	Telefono
Operatori front-office	■ Rilascio certificazioni	0736298583
Operatori back-office	<ul style="list-style-type: none"> ■ Atti nascita ■ Morte ■ Cittadinanza ■ Matrimonio ■ Unioni civili ■ Pubblicazioni matrimonio ■ Separazioni e divorzi ■ Certificati storici 	0736298548/554/ 564/572

Servizi Cimiteriali	Procedimenti	Telefono
Operatori front-office	Procedimenti di competenza (vedi sopra)	0736298527
Operatori back-office		0736298567/553/ 594

Ufficio Elettorale	Procedimenti	Telefono
Responsabile elettorale	Procedimenti di competenza (vedi sopra)	0736298589
Operatori back-office		0736298563

Modalità di accesso e fruizione

Per l'accesso ai servizi e l'attivazione dei procedimenti di competenza è possibile recarsi di persona presso gli uffici dei Servizi Demografici – negli orari di apertura degli sportelli in Piazza Roberto Strulli.

Modalità di accesso ai servizi	Contatto di riferimento
<i>PEO</i>	protocollo@comune.ap.it
<i>PEC</i>	comune.ap@pec.it
<i>Pagina sito istituzionale</i>	https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/4752

Standard di qualità dei servizi



Il Comune di Ascoli Piceno, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra i Servizi Demografici e i propri utenti e di migliorare costantemente i servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori standard che permettono al cittadino di verificare il livello di qualità offerto dal Servizio, mettendo a confronto quanto proposto dallo standard e quanto effettivamente garantito nell'erogazione dei servizi. La qualità dell'erogazione del servizio è un processo in continuo miglioramento. Per innalzare i livelli di qualità ed offrire al cittadino standard più elevati i Servizi Demografici stanno implementando le attività incluse nel progetto di digitalizzazione che, attraverso l'utilizzo delle App e piattaforme dedicate consente di comunicare in maniera più rapida ed efficace con il cittadino e di erogare digitalmente i servizi richiesti.

Monitoraggio e impegno al miglioramento



Il livello di qualità dei servizi viene monitorato attraverso indagini di Customer Satisfaction che periodicamente vengono effettuate mediante la somministrazione negli uffici di questionari di gradimento che consentono di rilevare eventuali criticità e avviare processi di miglioramento nell'erogazione dei servizi medesimi. La soddisfazione dell'utente può essere espressa anche attraverso la compilazione online dei form. In entrambi i casi (compilazione su modello cartaceo o online) viene assicurato l'anonimato dell'utente. L'URP provvede ogni anno alla redazione di un report sulla base dei questionari ricevuti dagli altri uffici inviati o dallo stesso raccolti.



Suggerimenti e reclami

Ognicittadino può presentare all'URP reclami o segnalazioni sull'erogazione del servizio da parte dei Servizi al Cittadino, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e, più in generale, sull'attività svolta dall'Ente.

Le segnalazioni e i reclami possono essere presentati tramite:

- contatto telefonico tel. 0736 298(910) – (916) – (969) – (917) lunedì, mercoledì e venerdì dalle 8:00 alle 14:00; martedì e giovedì dalle 8:00 alle 14:00 e dalle 14:30 alle 17:30);
- consegna/contatto diretta/o all'URP (Sportello Segnalazioni);
- posta elettronica: urp@comune.ap.it;
- posta ordinaria;
- servizio online: <https://www.comune.ap.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/6422>

Le segnalazioni e i reclami vengono inseriti in un sistema informatizzato che ne garantisce la registrazione in un unico data base con cui l'URP, in caso di competenza di altri uffici, inoltra il reclamo all'ufficio preposto, vigila sui tempi della risposta e chiude la segnalazione rispondendo al cittadino con la massima celerità.