

COMUNE DI TOCENO

PROVINCIA DEL V.C.O.



## **Carta della qualità dei Servizi Demografici**

**Approvata con  
delibera di  
Giunta  
Comunale n.  
64 del  
15/12/2020**

## SOMMARIO

<b>1. PRESENTAZIONE – CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI</b>	<b>Pag. 4</b>
Insieme a voi verso il futuro	Pag. 4
<b>2. I SERVIZI DEMOGRAFICI</b>	<b>Pag. 5</b>
Nozioni e un po' di storia	Pag. 5
<b>3. LE NORME DEI SERVIZI DEMOGRAFICI</b>	<b>Pag. 6</b>
Legislazione di riferimento per Servizio: vedi presentazione relativa ad ogni Servizio	Pag. 6
I principi fondamentali che regolano l'attività del servizio	Pag. 6
L'organizzazione del Servizio	Pag. 7
<b>4. QUALI SONO I SERVIZI OFFERTI</b>	<b>Pag. 8</b>
Presentazione del Servizio Anagrafe	Pag. 8
Presentazione del Servizio Stato Civile	Pag. 9
Presentazione del Servizio di Polizia Mortuaria	Pag. 9
Presentazione del Servizio Elettorale	Pag. 10
Presentazione del Servizio Leva	Pag. 11
<b>5. SEDI UFFICI, ORARI E RECAPITI DA UTILIZZARE PER LE RICHIESTE</b>	<b>Pag. 12</b>
<b>6. LE SCHEDE DEI SERVIZI EROGATI: DESCRIZIONE, IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ'</b>	<b>Pag. 13</b>
<u><b>ANAGRAFE</b></u>	<b>Pag. 13</b>
Servizio Certificati Anagrafici	Pag. 13
Servizio Certificati Anagrafici Storici	Pag. 14
Servizio Carta d'Identità Elettronica (CIE)	Pag. 14
Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà	Pag. 15
Autentica di sottoscrizione, autentica di copie di documenti e legalizzazione fotografie	Pag. 16
Cambi di residenza (da altro Comune o dall'estero)	Pag. 17,18
Cambi di abitazione nel Comune	Pag. 19
Attestazione di soggiorno permanente per i cittadini comunitari	Pag. 20
Anagrafe Italiani Residenti all'Estero – (AIRE) – Certificazioni AIRE	Pag. 21
<u><b>STATO CIVILE</b></u>	<b>Pag. 22</b>
Dichiarazione di nascita	Pag. 22
Dichiarazione di morte	Pag. 22
Pubblicazioni di matrimonio	Pag. 23
Celebrazione matrimonio civile	Pag. 24
Rilascio certificati, estratti per riassunto, copie integrali	Pag. 25
<u><b>POLIZIA MORTUARIA</b></u>	<b>Pag. 26</b>
Autorizzazione all'inumazione – tumulazione	Pag. 26
Cremazione - affidamento – dispersione ceneri	Pag. 26

Estumulazione – esumazione	Pag. 27
<b><u>SERVIZIO ELETTORALE</u></b>	<b>Pag. 28</b>
Certificazione elettorale – autentica di sottoscrizione prevista dal procedimento elettorale	Pag. 28
Aggiornamento Albo Scrutatori	Pag. 29
Aggiornamento Albo Presidenti di seggio	Pag. 30
Aggiornamento Albo Giudici Popolari	Pag. 31
Esercizio diritto di voto cittadini Unione Europea	Pag. 32
Rilascio tessere elettorali – duplicati	Pag. 33
<b><u>LEVA MILITARE</u></b>	<b>Pag. 34</b>
Consegna congedi – certificazione leva e matricolare	Pag. 34
<b>7. I RAPPORTI CON GLI UTENTI</b>	<b>Pag. 35</b>
Suggerimenti, reclami e segnalazioni	Pag. 35

## 1. PRESENTAZIONE – CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

### Insieme a voi verso il futuro

I Servizi Demografici sono indispensabili nella vita civile dei cittadini. E' come una "cassaforte" che custodisce gelosamente gli eventi più importanti della nostra vita, delle generazioni che ci hanno preceduto e di quelle che verranno, assicurando a tutti i primari diritti di cittadinanza e di garanzia personale nei rapporti con lo Stato.

La Carta dei Servizi si pone l'obiettivo di far viaggiare insieme cittadini ed istituzioni e definisce la qualità dei servizi.

La qualità, prima di essere un complesso di tecniche e strumenti, è un sistema di valori che incide sui comportamenti e sugli atteggiamenti mentali volti a migliorare le relazioni tra l'operatore del servizio ed il cittadino. Quest'ultimo è sempre più parte attiva del sistema, perché da fruitore del servizio esercita il controllo delle istituzioni e ne sollecita i cambiamenti.

Il Legislatore, attraverso la Carta dei Servizi, ha voluto creare uno strumento capace di avvicinare il cittadino alle istituzioni e di offrirgli una facile guida di orientamento sull'apparato organizzativo del servizio pubblico, sulle modalità di erogazione ed i tempi di conclusione dei relativi procedimenti.

Questa Carta è il simbolo degli intenti di personalizzare e semplificare il servizio, accogliendo anche le esigenze, spesso complesse, dei cittadini stranieri.

Gli operatori dei Servizi Demografici del Comune di Toceno già da tempo hanno recepito la sfida del cambiamento e messo, anche con l'ausilio dell'evoluzione tecnologica e della digitalizzazione del servizio pubblico, i bisogni del cittadino al centro della propria attività amministrativa.

Si chiede, pertanto, di leggere custodire la Carta dei Servizi, di coglierne le opportunità in essa contenute nonché di offrire quella minima e necessaria collaborazione per affrontare insieme le sfide future.

La Carta dei Servizi viene redatta con riferimento alle seguenti normative:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 ("Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici");
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994 ("Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico");
- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 ("Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini dell'emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi");
- Decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286 – art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei Servizi";
- Legge 7 giugno 2000, n. 150 "Disciplina delle attività d'informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni";
- Decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 "Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni".

## **2. I SERVIZI DEMOGRAFICI**

### **Nozioni e un po' di storia**

L'importanza di conoscere la numerosità della popolazione è nota fin dai tempi antichi.

Infatti, le prime anagrafi (dal greco *anagrafe* = registrazione, iscrizione) scaturiscono dai censimenti che venivano utilizzati per regolare la convivenza dei singoli.

Durante il periodo Romano i "ruoli dei censiti" venivano utilizzati ai fini elettorali, tributari e militari.

Con la caduta dell'impero (476 d.C.), cadde in disuso e solo con il Concilio di Trento nel 1563 la funzione di registrazione/iscrizione venne gestita dalla Chiesa Romana con la tenuta di appositi registri parrocchiali per i battesimi, le nascite ed i decessi. Nel 1864 vi fu il primo provvedimento per l'istituzione del Registro della popolazione (R.D. 31/12/1864, n. 2105); le anagrafi assunsero così il compito di fotografare costantemente i movimenti migratori, le nascite, i matrimoni, le morti e le cittadinanze.

Nel primo Codice Civile del 1865 veniva espresso il concetto della dimora abituale e del diritto alla residenza.

L'art. 117 della Costituzione assegna allo Stato la potestà legislativa esclusiva in materia di cittadinanza, stato civile, anagrafe e legislazione elettorale.

In ogni Comune il Sindaco, nella sua veste di Ufficiale di Governo, è responsabile della corretta tenuta dei Registri Anagrafici e di Stato Civile.

### 3. LE NORME DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

**Legislazione di riferimento per Servizio:** vedi presentazione relativa ad ogni Servizio

1. Leggi di applicazione generale:

- Regio Decreto 18 giugno 1931, n. 773 “Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza”
- Regio Decreto 6 maggio 1940, n. 635 “Regolamento attuativo TULPS”
- D.P.R. 26 ottobre 1972, n. 642 “Disciplina dell’imposta di bollo”
- Legge 7 agosto 1990, n. 241 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”
- Decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 “Testo Unico Enti Locali”
- D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 “Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa”
- Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 “Codice dell’amministrazione digitale”
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”
- Regolamento UE n. 679/2016.

#### **I principi fondamentali che regolano l’attività del servizio**

L’attività dei Servizi Demografici s’ispira ai seguenti principi:

**Eguaglianza ed imparzialità.** I Servizi Demografici garantiscono equità di trattamento e valutazione nei confronti di tutti i cittadini, senza distinzioni di razza, etnia, sesso, lingua, religione ed opinioni politiche.

**Efficacia ed efficienza.** L’organizzazione, ispirata a criteri di efficienza ed efficacia, ricerca le soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee, attraverso le analisi costi/benefici ed obiettivi/risultati tenuto conto dell’interesse pubblico.

**Trasparenza, accesso, partecipazione e privacy.** I Servizi Demografici garantiscono ai cittadini il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi. Ciascun cittadino può presentare segnalazioni e reclami. I Servizi Demografici dispongono di alcune tra le più rilevanti banche dati previste dall’ordinamento italiano. Molte leggi consentono ad altri Enti, sia pubblici che privati, di accedervi direttamente o di richiedere dati, purché siano osservate le condizioni di sicurezza dei dati e di rispetto della privacy. I dati relativi a nome, cognome, luogo e data di nascita, residenza e stato di famiglia possono essere richiesti da chiunque, gestori di pubblici servizi e privati.

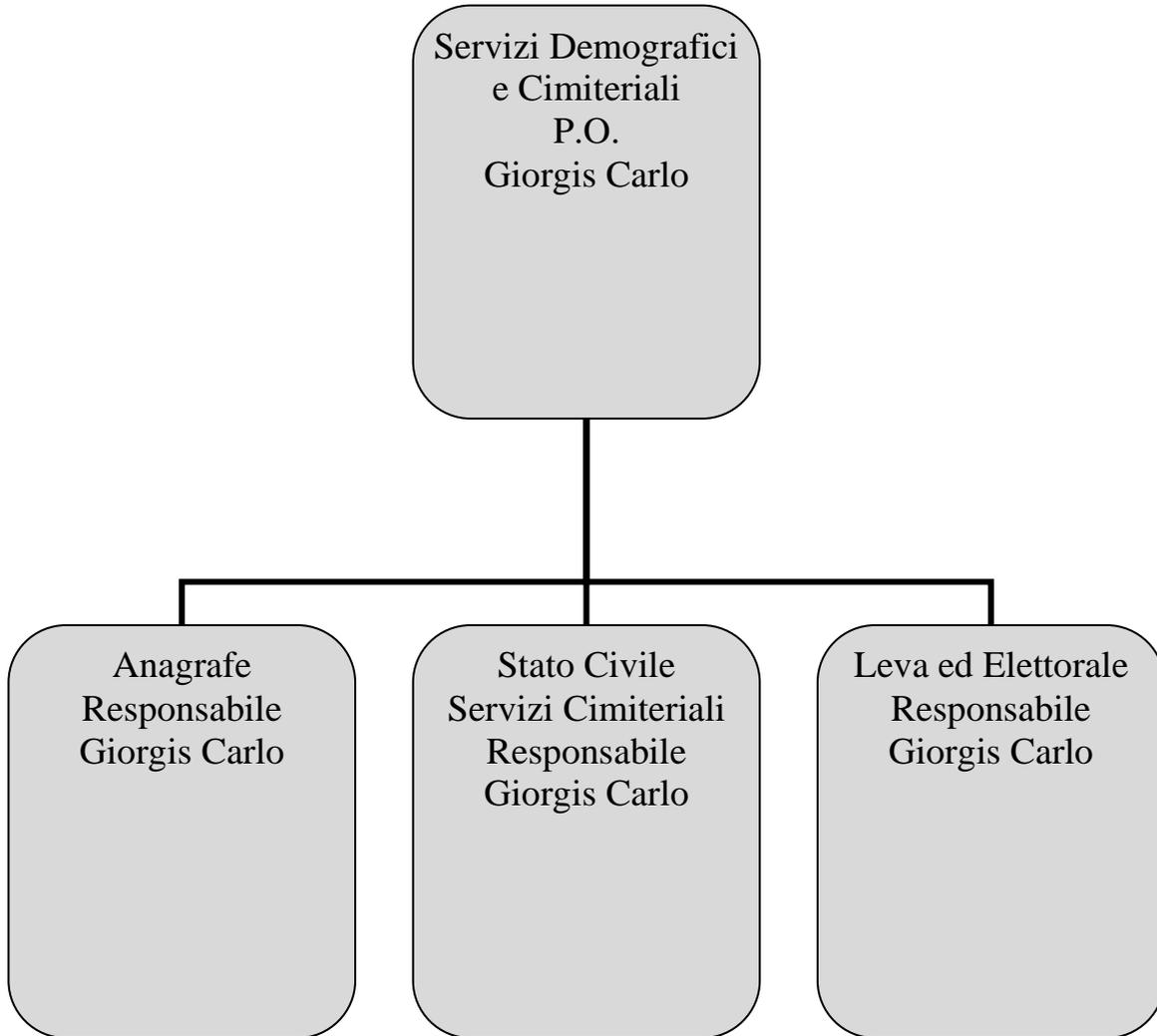
**Partecipazione dei dipendenti.** I Servizi Demografici promuovono la partecipazione attiva dei dipendenti all’analisi e al miglioramento continuo dei processi operativi di propria competenza, attraverso la partecipazione a momenti formativi locali e nazionali.

**Continuità del servizio.** I Servizi Demografici garantiscono la continuità dell’erogazione delle prestazioni di propria competenza durante gli orari di apertura al pubblico, salvo cause di forza maggiore.

Le eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni negli orari di apertura saranno comunicate agli utenti mediante comunicazione sul sito web ed apposita segnaletica negli uffici.

### L'organizzazione del Servizio

L'organigramma dei Servizi Demografici del Comune di Toceno è il seguente:



## 4. QUALI SONO I SERVIZI OFFERTI

I Servizi Demografici sono regolati da normativa statale che disciplina specificatamente l'attività da espletare.

### PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO ANAGRAFE

L'Anagrafe della popolazione residente ha la funzione di registrare:

- cittadini italiani, comunitari e stranieri che hanno la loro dimora abituale nel Comune, sia come singoli, mediante lo schedario individuale, sia come componenti di una famiglia, mediante le schede di famiglia, sia come componenti di una convivenza, con l'iscrizione nelle schede di convivenza;
- tutti i mutamenti nel registro anagrafico conseguenti a nascite, morti, immigrazione, emigrazione e cambi d'indirizzo sul territorio comunale;
- tutte le variazioni che avvengono tra la popolazione stessa (matrimonio, mutamento di cittadinanza, di nome e/o cognome, ecc.).

Ai sensi dell'art. 33 del D.P.R. n. 223/1989, l'Ufficiale d'Anagrafe rilascia a chiunque ne faccia richiesta, fatte salve le limitazioni di legge, i certificati di residenza e lo stato di famiglia e, d'ordine del Sindaco, i certificati di stato libero, vedovanza, cittadinanza, nascita anagrafico, residenza storico, stato di famiglia storico alla data ....., residenza AIRE, stato di famiglia AIRE.

Gli addetti all'Ufficio Anagrafe, in qualità di funzionari incaricati dal Sindaco, ricevono dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà, effettuano autentiche di sottoscrizioni, autentiche di copia e legalizzazioni di foto nei casi previsti dalla legge.

Il Sindaco rilascia, sempre attraverso funzionari dell'Ufficio Anagrafe, dallo stesso incaricati, ai sensi dell'art. 3 T.U. di pubblica sicurezza, le carte d'identità ai cittadini residenti.

Le principali norme che disciplinano il servizio sono:

#### ➤ Anagrafe

- Regio decreto 18 giugno 1931, n. 773 "Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza"
- Regio decreto 6 maggio 1940, n. 635 "Regolamento attuativo TULPS"
- Legge 24 dicembre 1954, n. 1228 "Ordinamento delle anagrafi della popolazione residente"
- Legge 31 ottobre 1955, n. 1064 "Disposizioni relative alle generalità in estratti, atti e documenti, e modificazioni all'ordinamento dello stato civile"
- Decreto del Presidente della Repubblica 2 maggio 1957, n. 432 "Regolamento di attuazione della Legge 31 ottobre 1955, n. 1064"
- D.P.R. 30 maggio 1989, n. 223 "Approvazione del nuovo regolamento anagrafico della popolazione residente"
- ISTAT Metodi e norme n. 29 – 1992 "Anagrafe della popolazione – Avvertenze e note illustrative"
- Decreto legislativo 25 luglio 1998, n. 286 "Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero"
- D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamenti in materia di documentazione amministrativa"
- Decreto legislativo 6 febbraio 2007, n. 30 "Attuazione della direttiva 2004/38/CEE relativa al diritto dei cittadini dell'Unione e dei loro familiari di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri".

#### ➤ Anagrafe italiani all'estero

- Legge 28 ottobre 1988, n. 470 "Anagrafe e censimento degli italiani all'estero"
- D.P.R. 6 settembre 1989, n. 323 "Approvazione del regolamento per l'esecuzione della legge 27 ottobre 1988, n. 470 sull'anagrafe e sul censimento degli italiani all'estero".

## **PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO STATO CIVILE**

Lo Stato Civile ha la funzione principale di registrare e certificare gli eventi più importanti della vita quali la nascita, il matrimonio, la morte e gli atti relativi all'acquisto, concessione, conferimento, perdita, riacquisto della cittadinanza italiana. Gli atti di stato civile fanno prova, fino a querela di falso, degli eventi registrati dall'Ufficiale dello Stato Civile.

Allo Stato Civile spetta di conservare tale documentazione, perché dai fatti ed atti da essa rappresentati, la persona trae la titolarità di specifici e particolari diritti ed obblighi verso lo Stato e verso gli altri consociati, nonché rilasciare, a chi vi abbia interesse, le relative certificazioni.

La materia è stata innovata dal nuovo Ordinamento di Stato Civile, approvato con D.P.R. 3 novembre 2000, n. 396, che ha dato concreta attuazione alla volontà di rivedere e semplificare l'ordinamento di stato civile del 1939 eliminando, riducendo e semplificando gli adempimenti richiesti al cittadino, riducendo i termini per la conclusione dei procedimenti e, infine, mirando alla progressiva informatizzazione delle procedure e degli atti.

Le principali norme che disciplinano il servizio sono:

- Codice Civile
- Legge 31 ottobre 1955, n. 1064 “Disposizioni relative alle generalità in estratti, atti e documenti, e modificazioni all'ordinamento dello stato civile”
- Decreto del Presidente della Repubblica 2 maggio 1957, n. 432 “Regolamento di attuazione della Legge 31 ottobre 1955, n. 1064”
- Legge 5 febbraio 1992, n. 91 “Nuove norme sulla cittadinanza”
- Legge 31 maggio 1995, n. 218 “Riforma del sistema italiano di diritto internazionale privato”
- D.P.R. 3 novembre 2000, n. 396 “Regolamento per la revisione e la semplificazione dell'ordinamento dello stato civile”
- Regolamento C.E. 27 novembre 2003, n. 2201 relativo alla “competenza, al riconoscimento e all'esecuzione delle decisioni in materia matrimoniale e in materia di responsabilità genitoriale”
- Massimario dello Stato Civile – edizione 2012
- Decreto Legge 12 settembre 2014, n. 132 convertito in Legge 10 novembre 2014, n. 162 “Misure urgenti di degiurisdizionalizzazione ed altri interventi per la definizione dell'arretrato in materia di processo civile”
- Legge 20 maggio 2016, n. 76 “Regolamentazione delle unioni civili tra persone dello stesso sesso e disciplina delle convivenze”.

## **PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO DI POLIZIA MORTUARIA**

Il Servizio si occupa di rilasciare, in caso di decesso e dopo la formazione dell'atto di morte di competenza dello Stato Civile, le autorizzazioni all'inumazione, alla tumulazione ed alla cremazione nonché le susseguenti autorizzazioni al trasporto di cadavere. Gestisce anche il Cimitero comunale, regolando le sepolture, le concessioni dei loculi, delle cellette, dei campi ed i cicli delle esumazioni ed estumulazioni, rilasciando le relative autorizzazioni.

A differenza dei Servizi Demografici, il Servizio è regolato in parte dall'ordinamento di stato civile ed in parte da norme di Polizia sanitaria di livello statale, regionali e comunali.

Le principali norme che disciplinano il servizio sono:

- D.P.R. 10 settembre 1990, n. 285 “Approvazione del regolamento di polizia mortuaria”
- Legge 30 marzo 2001, n. 130 “Disposizioni in materia di cremazione e dispersioni delle ceneri”
- Legge regionale 3 agosto 2001, n. 15 “Disciplina delle attività e dei servizi necroscopici, funebri e cimiteriali”
- Legge regionale 31 ottobre 2007, n. 20 “Disposizioni in materia di cremazione, conservazione, affidamento e dispersione delle ceneri”
- Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria.

## **PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO ELETTORALE**

Funzione dell'Ufficio Elettorale è di provvedere alla tenuta ed all'aggiornamento degli elenchi degli elettori del Comune di Toceno, di rilasciare ai cittadini elettori le tessere elettorali necessarie per l'esercizio del diritto di voto, di assicurare l'aggiornamento degli albi dei presidenti e degli scrutatori di seggio elettorale.

L'ufficio provvede anche all'aggiornamento degli albi dei Giudici Popolari di Corte d'Assise e di Corte d'Assise d'Appello.

L'ufficio, inoltre, rilascia le certificazioni d'iscrizione nelle liste elettorali.

Le principali norme che disciplinano il servizio sono:

- Legge 10 aprile 1951, n. 287 "Riordinamento dei giudizi di Assise"
- D.P.R. 20 marzo 1967, n. 223 "Approvazione del testo unico delle leggi per la disciplina dell'elettorato attivo e per la tenuta e la revisione delle liste elettorali"
- D.P.R. 1/2/1973, n. 50 "Esercizio del diritto di voto per le elezioni del consiglio regionale del Trentino-Alto Adige, nonché per quelle dei consigli comunali della provincia di Bolzano"
- Circolare permanente M.I. 1^ febbraio 1986, n. 2600/L
- Legge 8 marzo 1989, n. 95 "Norme per l'istituzione dell'albo e per il sorteggio delle persone idonee all'ufficio di scrutatore di seggio elettorale"
- Legge 21 marzo 1990, n. 53 "Misure urgenti atte a garantire maggiore efficienza al procedimento elettorale"
- Decreto legislativo 22 aprile 1994, n. 320 "Norme di attuazione dello statuto speciale della Regione Valle d'Aosta"
- Decreto Legge 24 giugno 1994, n. 408 "Modalità di esercizio del voto alle Elezioni Europee per i cittadini dell'Unione Europea che risiedono in uno Stato membro di cui non hanno la cittadinanza"
- Decreto legislativo 12 aprile 1996, n. 197 "Modalità dell'esercizio del voto e di eleggibilità alle elezioni comunali per i cittadini dell'Unione Europea che risiedono in uno Stato membro di cui non hanno la cittadinanza"
- D.P.R. 8 settembre 2000, n. 299 "Regolamento concernente l'istituzione, le modalità di rilascio, l'aggiornamento ed il rinnovo della tessera elettorale personale a carattere permanente"
- Legge 27 dicembre 2001, n. 459 "Norme per l'esercizio del diritto di voto dei cittadini italiani residenti all'estero".

## **PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO LEVA**

L'Ufficio Leva ha lo scopo di preparare e tenere costantemente aggiornate le liste di leva ed i ruoli matricolari dei militari posti in congedo, ne assicura la regolare consegna e, in caso di smarrimento, l'assistenza per ottenere copia del foglio matricolare per il conteggio degli anni prestati ai fini pensionistici.

Il servizio di leva obbligatoria è stato sospeso a tempo indeterminato, e non abrogato, dal 1<sup>a</sup> gennaio 2005 (Legge 23 agosto 2004, n. 226). La normativa prevede, quindi, che tutti i giovani, di qualsiasi nazionalità, residenti nel territorio comunale, dal diciassettesimo anno di età vengano iscritti nelle liste di leva.

La possibilità di essere richiamati in servizio di leva decade al compimento del quarantacinquesimo anno.

I destinatari dei servizi sono tutti i cittadini residenti nel territorio di riferimento, nonché tutti i soggetti che hanno diritto o richiedono di usufruire di tali servizi.

**5. SEDI UFFICI, ORARI E RECAPITI DA UTILIZZARE PER LE RICHIESTE**

<b><i>ANAGRAFE E STATO CIVILE</i></b>	
<b>INDIRIZZO</b>	Piazza della Chiesa n. 1 (Piano primo)
<b>TELEFONO</b>	0324/98035
<b>FAX</b>	0324/988813
<b>E-MAIL</b>	<a href="mailto:demografici@comune.toceno.vb.it">demografici@comune.toceno.vb.it</a>
<b>PEC</b>	comune.toceno@legalmail.it
<b>ORARIO</b>	dal Lunedì al Venerdì: dalle 8:00 alle 12:00 Sabato: dalle 9:00 alle 11:30

<b><i>UFFICIO LEVA ED ELETTORALE</i></b>	
<b>INDIRIZZO</b>	Piazza della Chiesa n. 1 (Piano primo)
<b>TELEFONO</b>	0324/98035
<b>FAX</b>	0324/988813
<b>E-MAIL</b>	<a href="mailto:demografici@comune.toceno.vb.it">demografici@comune.toceno.vb.it</a>
<b>PEC</b>	comune.toceno@legalmail.it
<b>ORARIO</b>	dal Lunedì al Venerdì: dalle 8:00 alle 12:00 Sabato: dalle 9:00 alle 11:30

<b><i>SERVIZI CIMITERIALI</i></b>	
<b>INDIRIZZO</b>	Piazza della Chiesa n. 1 (Piano primo)
<b>INDIRIZZO CIMITERO</b>	Via Craveggia
<b>TELEFONO</b>	0324/98035
<b>FAX</b>	0324/988813
<b>E-MAIL</b>	<a href="mailto:demografici@comune.toceno.vb.it">demografici@comune.toceno.vb.it</a>
<b>PEC</b>	comune.toceno@legalmail.it
<b>ORARIO</b>	dal Lunedì al Venerdì: dalle 8:00 alle 12:00 Sabato: dalle 9:00 alle 11:30

## 6. LE SCHEDE DEI SERVIZI EROGATI: DESCRIZIONE, IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

La costante ricerca della massima qualità del servizio offerto riguarda:

- l'accessibilità dei servizi – multicanalità
- la tempestività dell'erogazione
- la trasparenza delle informazioni.

I Servizi Demografici assicurano un'informazione completa ai cittadini in merito alle modalità di accesso e di fruizione dei servizi attraverso i canali disponibili e fruibili dall'utenza, compresa la sezione web: [www.comune.toceno.vb.it](http://www.comune.toceno.vb.it)

I Servizi Demografici realizzano e mettono a disposizione dei cittadini, sia in formato cartaceo che elettronico, la modulistica necessaria per lo svolgimento delle pratiche.

L'apposita modulistica è disponibile alla sezione web: [www.comune.toceno.vb.it](http://www.comune.toceno.vb.it)

I Servizi Demografici, utilizzando i mezzi ritenuti più idonei, s'impegnano ad informare il singolo cittadino in merito a qualsiasi provvedimento che lo riguardi, motivando la decisione ed indicando i riferimenti necessari per ottenere chiarimenti od ulteriori informazioni al riguardo.

### ANAGRAFE

SERVIZIO CERTIFICATI ANAGRAFICI	
<b>DESCRIZIONE</b>	<p>I certificati anagrafici sono documenti che danno certezza giuridica ai terzi delle posizioni risultanti e relative ai cittadini iscritti nell'Anagrafe della popolazione residente nel Comune (residenza, stato di famiglia, ma anche cittadinanza, stato libero, ecc.). La certificazione ha validità semestrale.</p> <p>Dal 1<sup>^</sup> gennaio 2012 la certificazione viene rilasciata <i>solo per uso esclusivo fra privati</i>. Ogni certificato, salvo casi particolari, riporta a pena di nullità la seguente dicitura:” <i>Il presente certificato non può essere prodotto agli organi della pubblica amministrazione o ai privati gestori di pubblici servizi</i>”.</p> <p>I cittadini, nei rapporti con le PP.AA. devono pertanto utilizzare dichiarazioni sostitutive di certificazione (<b>cosidetta autocertificazione</b>).</p>
<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>	Documento d'identità in corso di validità
<b>MODALITÀ DI ACCESSO</b> (Multicanalità)	Allo sportello; Per posta ordinaria/mail/PEC
<b>TEMPI DI RILASCIO</b> (tempestività)	Immediato allo sportello; Entro 30 giorni se richiesti in altra modalità
<b>COSTO</b>	Imposta di bollo: € 16,00; Diritti segreteria: € 0,52 o, in caso di esenzione dal bollo, € 0,26

<b>SERVIZIO CERTIFICATI ANAGRAFICI STORICI</b>	
<b>DESCRIZIONE</b>	I certificati anagrafici storici sono documenti che danno certezza giuridica ai terzi delle posizioni storiche risultanti e relative ai cittadini iscritti o già iscritti nell'Anagrafe della popolazione residente nel Comune (residenza storico, stato di famiglia storico).  La certificazione ha validità semestrale.
<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>	Documento d'identità in corso di validità
<b>MODALITA' DI ACCESSO</b> (Multicanalità)	Allo sportello; Per posta ordinaria/mail/PEC
<b>TEMPI DI RILASCIO</b> (tempestività)	Entro 30 giorni dalla richiesta, salvo casi di ricerche complesse
<b>COSTO</b>	Imposta di bollo: € 16,00 Diritti segreteria: € 0,52

<b>SERVIZIO CARTA D'IDENTITA' ELETTRONICA (CIE)</b>	
<b>DESCRIZIONE</b>	La carta d'identità è il documento che ha la finalità di dimostrare l'identità personale del titolare.  Viene rilasciata ai cittadini residenti.  La validità del documento dipende dall'età: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>da 0 anni e fino al compimento dei 3 anni</u>: vale 3 anni con estensione al primo compleanno utile;</li> <li>• <u>dai 3 anni compiuti e fino al compimento dei 18 anni</u>: 5 anni con estensione al primo compleanno utile;</li> <li>• <u>dai 18 anni</u>: 10 anni con estensione al primo compleanno utile.</li> </ul>
<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 1 foto recente (che rispecchia le fattezze al momento del rilascio e comunque non anteriore a 6 mesi) formato 4x4, sfondo bianco/neutro.</li> <li>✓ Vecchio documento o denuncia di smarrimento/furto.</li> <li>✓ Per il rilascio del documento valido ai fini dell'espatrio per i minori serve il consenso di entrambi i genitori all'atto della richiesta; il minore che abbia compiuto i 12 anni di età dovrà anche firmare il proprio documento.</li> </ul>
<b>MODALITA' DI ACCESSO</b> (Multicanalità)	Allo sportello
<b>TEMPI DI RILASCIO</b> (tempestività)	La CIE potrà essere ritirata presso lo sportello dei Servizi Demografici, di norma, <b>dopo 6 giorni lavorativi dall'istruttoria</b> ; l'interessato sarà tempestivamente avvisato circa la possibilità di ritirare il documento.
<b>COSTO</b>	€ 22,00

<b>DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI ATTO DI NOTORIETA'</b>	
<b>DESCRIZIONE</b>	<p>Sono dichiarazioni rese e sottoscritte dall'interessato sotto la propria responsabilità ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. n. 445/2000 se concerne fatti, stati o qualità personali a diretta conoscenza del cittadino.</p> <p><i>La competenza del funzionario incaricato dal Sindaco a ricevere le dichiarazioni <b>NON</b> si estende a dichiarazioni contenenti atti di procura, disposizioni di volontà, intenzioni, propositi per il futuro, rinunce all'eredità e, in generale, atti negoziali. In questi casi, l'interessato si deve rivolgere presso un notaio. E' fatta salva la competenza al ricevimento della dichiarazione ed all'autentica della sottoscrizione quando siano attribuite al funzionario incaricato dal Sindaco da specifiche norme di legge.</i></p>
<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>	<p>Documento d'identità in corso di validità;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Per l'autentica di sottoscrizione:</b> documento originale completo (l'autentica di sottoscrizione non può essere effettuata su documenti redatti in lingua straniera);</li> <li>✓ <b>Per l'autentica di copia:</b> documento originale e copia da autenticare;</li> <li>✓ <b>Per la legalizzazione di foto:</b> la/le foto richiesta/e da autenticare.</li> </ul>
<b>MODALITA' DI ACCESSO</b> (Multicanalità)	<p>Allo sportello;</p> <p>In casi particolari, se giustificato da opportuna certificazione medica, a domicilio</p>
<b>TEMPI DI RILASCIO</b> (tempestività)	<p>Immediato allo sportello</p> <p>Se prevista consegna a domicilio, entro 30 giorni</p>
<b>COSTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Autentica di sottoscrizione:</b> l'adempimento sconta, in via ordinaria, l'imposta di bollo di € 16,00;</li> </ul> <p>Diritti segreteria: € 0,52 o, in caso di esenzione dal bollo, € 0,26</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Autentica di copia:</b> l'adempimento sconta, in via ordinaria, l'imposta di bollo di € 16,00;</li> </ul> <p>Diritti segreteria: € 0,52 o, in caso di esenzione dal bollo, € 0,26</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Legalizzazione di foto:</b> nessuno</li> </ul>

<b>AUTENTICA DI SOTTOSCRIZIONE, AUTENTICA DI COPIE DI DOCUMENTI E LEGALIZZAZIONE DI FOTOGRAFIE</b>	
<b>DESCRIZIONE</b>	<p><b>L'autentica di sottoscrizione</b> consiste nell'attestazione, da parte del funzionario incaricato dal Sindaco, che la sottoscrizione è stata apposta in sua presenza, previo accertamento dell'identità della persona che sottoscrive. <b>Valgono gli stessi limiti previsti per le dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà, salvo che specifiche previsioni di legge attribuiscono la competenza al funzionario incaricato dal Sindaco.</b></p> <p><b>L'autentica di copia</b> consiste nell'attestazione di conformità con l'originale scritta alla fine della copia, a cura del pubblico ufficiale autorizzato.</p> <p><b>La legalizzazione di foto</b> consiste nell'attestazione, da parte della pubblica amministrazione competente, che un'immagine fotografica corrisponde alla persona dell'interessato.</p>
<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>	Documento d'identità in corso di validità
<b>MODALITA' DI ACCESSO</b> (Multicanalità)	Allo sportello; In casi particolari, se giustificato da opportuna certificazione medica, a domicilio
<b>TEMPI DI RILASCIO</b> (tempestività)	Immediato allo sportello Se previsto a domicilio, entro 30 giorni dalla richiesta
<b>COSTO</b>	Imposta di bollo di € 16,00 se prevista per legge Diritti segreteria: € 0,52 o, in caso di esenzione dal bollo, € 0,26

<b>CAMBI DI RESIDENZA (DA ALTRO COMUNE O DALL'ESTERO)</b>	
<b>DESCRIZIONE</b>	Consiste nella dichiarazione di variazione di RESIDENZA con provenienza da altro Comune o dall'estero e deve essere rilasciata <b>entro 20 giorni</b> dall'inizio della dimora abituale sul territorio comunale (termine non perentorio).
<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>	<p style="text-align: center;"><b><u>PER TUTTI</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Modulo ministeriale compilato e sottoscritto da tutti i componenti maggiorenni, a pena di irricevibilità, riportante i dati obbligatori (richiamati in calce al modulo) e con allegato un documento d'identità di tutti i componenti che spostano la residenza <b>a pena di irricevibilità della dichiarazione;</b></li> <li>✓ Dati relativi a patenti e targhe dei veicoli intestati (se posseduti);</li> <li>✓ Se proveniente dall'estero anche il cittadino italiano deve essere in possesso del passaporto.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b><u>PER I CITTADINI COMUNITARI</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ I cittadini comunitari che decidano di soggiornare per più di 3 mesi in ITALIA devono essere iscritti nell'Anagrafe del Comune di dimora abituale. Devono allegare, a seconda dei casi, anche i <b>documenti obbligatori previsti dall'allegato ministeriale.</b></li> </ul> <p style="text-align: center;"><b><u>PER I CITTADINI EXTRACOMUNITARI</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ I cittadini extracomunitari regolarmente soggiornanti (in possesso di Permesso/Carta di soggiorno) devono allegare, a seconda dei casi, anche i <b>documenti obbligatori previsti dall'allegato ministeriale.</b></li> </ul> <p>La modulistica relativa è disponibile sul sito del Comune: <a href="http://www.comune.toceno.vb.it">www.comune.toceno.vb.it</a> alla Sezione: Servizi/Servizi ai cittadini/Abitare/Cambiare casa</p>
<b>MODALITA' DI ACCESSO</b> (Multicanalità)	<p>Allo sportello;</p> <p>Via mail ordinaria: <a href="mailto:demografici@comune.toceno.vb.it">demografici@comune.toceno.vb.it</a></p> <p>Via PEC: <a href="mailto:comune.toceno@legalmail.it">comune.toceno@legalmail.it</a></p>
<b>TEMPI DI RILASCIO</b> (tempestività)	La registrazione da parte dell'Ufficio deve avvenire <b>entro 2 giorni</b> dalla dichiarazione resa o ricevuta. <b>L'Ufficio dovrà sempre e comunque effettuare l'accertamento entro 45 giorni dalla dichiarazione che se non risulterà conforme alla dichiarazione potrà comportare, se permane la mancanza della presenza oggettiva sul territorio, l'annullamento della pratica d'iscrizione, il ripristino della posizione anagrafica precedente nel Comune di provenienza (se non proveniente dall'estero) e la segnalazione all'Autorità di pubblica sicurezza.</b>

<b>COSTO</b>	<p>✓ Nessuno.</p> <p>✓ Per i cittadini comunitari che richiedano contestualmente il rilascio dell'Attestazione d'iscrizione anagrafica servono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 marca da bollo da € 16,00 per la domanda</li> <li>• 1 marca da bollo da € 16,00 per ogni attestazione richiesta (per sé e per gli eventuali familiari).</li> </ul>
<b>MODULISTICA</b>	<p>Sito internet del Comune: <a href="http://www.comune.toceno.vb.it">www.comune.toceno.vb.it</a> o presso lo sportello dei Servizi Demografici</p>

<b>CAMBI DI ABITAZIONE NEL COMUNE</b>	
<b>DESCRIZIONE</b>	<p>Consiste nella dichiarazione di variazione di <b>INDIRIZZO</b> relativo alla dimora abituale sul territorio comunale e deve essere rilasciata <b>entro 20 giorni</b> dal cambio d'abitazione (termine non perentorio).</p> <p>Soggetti dichiaranti: Intestatario o membro maggiorenne della famiglia</p>
<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>	<p>✓ Modulo ministeriale compilato e sottoscritto da tutti i componenti maggiorenni riportante i dati obbligatori (richiamati in calce al modulo) e con allegato un documento d'identità in corso di validità, <b>a pena di irricevibilità della dichiarazione;</b></p> <p>✓ Dati relativi a patenti e targhe dei veicoli intestati (se posseduti).</p>
<b>MODALITA' DI ACCESSO</b> (Multicanalità)	<p>Allo sportello;</p> <p>Via mail ordinaria: <a href="mailto:demografici@comune.toceno.vb.it">demografici@comune.toceno.vb.it</a></p> <p>Via PEC: <a href="mailto:comune.toceno@legalmail.it">comune.toceno@legalmail.it</a></p>
<b>TEMPI DI RILASCIO</b> (tempestività)	<p>La registrazione da parte dell'Ufficio deve avvenire <b>entro 2 giorni</b> dalla dichiarazione resa o ricevuta. <b>L'Ufficio dovrà sempre e comunque effettuare l'accertamento entro 45 giorni dalla dichiarazione che, se non risulterà conforme alla dichiarazione, potrà comportare, se permane la mancanza della presenza oggettiva al nuovo indirizzo sul territorio, l'annullamento della pratica, il ripristino nella posizione anagrafica precedente e la segnalazione all'Autorità di pubblica sicurezza.</b></p>
<b>COSTO</b>	Nessuno.
<b>MODULISTICA</b>	Sito internet del Comune: <a href="http://www.comune.toceno.vb.it">www.comune.toceno.vb.it</a> o presso lo sportello dei Servizi Demografici

<b>ATTESTAZIONE DI SOGGIORNO PERMANENTE PER I CITTADINI COMUNITARI</b>	
<b>DESCRIZIONE</b>	I cittadini comunitari regolarmente residenti legalmente da 5 anni come risultante dall'Anagrafe, possono richiedere l'attestazione di soggiorno permanente. Il possesso dell'Attestato di soggiorno permanente permette ai cittadini dell'Unione Europea ed ai loro familiari, qualunque sia la loro cittadinanza, di non essere allontanati dal territorio dello Stato salvo che per gravi motivi di ordine e di sicurezza pubblica.
<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Requisito della residenza legale in Italia per 5 anni (iscrizione anagrafica);</li> <li>✓ Documentazione che dimostri il mantenimento dei requisiti per l'iscrizione anagrafica per tutti i 5 anni di residenza (a titolo esemplificativo): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dichiarazione dei redditi, bollettini versamenti INPS per badanti o domestici, ecc.;</li> <li>• Documento di riconoscimento in corso di validità.</li> </ul> </li> </ul>
<b>MODALITA' DI ACCESSO</b> (Multicanalità)	Allo sportello
<b>TEMPI DI RILASCIO</b> (tempestività)	Entro 30 giorni.
<b>COSTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 1 marca da bollo da € 16,00 per la domanda;</li> <li>✓ 1 marca da bollo da € 16,00 per ogni attestazione.</li> </ul>
<b>MODULISTICA</b>	Sito internet del Comune: <a href="http://www.comune.toceno.vb.it">www.comune.toceno.vb.it</a> o presso lo sportello dei Servizi Demografici

<b>ANAGRAFE ITALIANI RESIDENTI ALL'ESTERO (AIRE) – CERTIFICAZIONI AIRE</b>	
<b>DESCRIZIONE</b>	<p>I cittadini italiani che trasferiscono stabilmente la propria residenza all'estero devono rilasciare opportuna dichiarazione entro 90 giorni dal trasferimento all'estero alla competente sede Consolare.</p> <p>E' anche possibile dichiarare anticipatamente il trasferimento all'estero al proprio Comune di residenza utilizzando il modulo ministeriale.</p> <p><b><i>Rimane però l'obbligo per il cittadino di presentarsi presso la sede Consolare entro i 90 giorni successivi alla dichiarazione resa in Comune.</i></b></p> <p>La mancata dichiarazione presso la sede Consolare potrebbe dare adito alla cancellazione per irreperibilità anagrafica.</p> <p><b><i>Si consiglia, pertanto, di non utilizzare la presente procedura ma di rilasciare direttamente in Consolato la dichiarazione DOPO che si è trasferita la residenza all'estero.</i></b></p> <p>Una volta iscritto all'AIRE il cittadino può richiedere certificazione di residenza AIRE e stato di famiglia AIRE.</p> <p><b><i>Attenzione: se la famiglia del cittadino italiano residente all'estero ricomprende componenti stranieri, questi ultimi non compariranno nella certificazione di famiglia AIRE.</i></b></p>
<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>	Modulo ministeriale compilato e sottoscritto da tutti i componenti maggiorenni riportante i dati obbligatori (richiamati in calce al modulo) e con allegato un documento d'identità in corso di validità, <b>a pena di irricevibilità della dichiarazione.</b>
<b>MODALITA' DI ACCESSO</b> (Multicanalità)	Allo sportello; Via mail ordinaria: <a href="mailto:demografici@comune.toceno.vb.it">demografici@comune.toceno.vb.it</a> Via PEC: <a href="mailto:comune.toceno@legalmail.it">comune.toceno@legalmail.it</a>
<b>TEMPI DI RILASCIO</b> (tempestività)	Entro 2 giorni dal ricevimento del modello d'iscrizione AIRE – Cons01 da parte del Consolato competente. La decorrenza dell'iscrizione all'AIRE e cancellazione dall'APR sarà comunque quella del rilascio della dichiarazione al Consolato competente.
<b>COSTO</b>	<p>✓ Per le dichiarazioni di residenza: nessuno;</p> <p>✓ Per le certificazioni AIRE: stesso regime fiscale dei certificati anagrafici.</p>
<b>MODULISTICA</b>	Sito internet del Comune: <a href="http://www.comune.toceno.vb.it">www.comune.toceno.vb.it</a> o presso lo sportello dei Servizi Demografici

**STATO CIVILE**

<b>DICHIARAZIONE DI NASCITA</b>	
<b>DESCRIZIONE</b>	<p>Può essere resa entro 10 giorni presso l'Ufficio di Stato Civile oppure entro 3 giorni presso l'Azienda Ospedaliera.</p> <p>Figli nati in costanza di matrimonio: la dichiarazione può essere redatta da uno dei due genitori.</p> <p>Figli nati fuori dal matrimonio: la dichiarazione deve essere resa da entrambi i genitori che riconoscono il nato.</p>
<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>	Per la dichiarazione presso l'Ufficio di Stato Civile occorre presentare l'ATTESTAZIONE di nascita rilasciata dall'ostetrica o dal medico ed il documento d'identità in corso di validità di chi rende la dichiarazione.
<b>MODALITA' DI ACCESSO</b> (Multicanalità)	Allo sportello;
<b>TEMPI DI RILASCIO</b> (tempestività)	Immediato
<b>COSTO</b>	Nessuno

<b>DICHIARAZIONE DI MORTE</b>	
<b>DESCRIZIONE</b>	La dichiarazione di morte è fatta non oltre le 24 ore dal decesso all'Ufficiale dello Stato Civile del luogo ove questo è avvenuto. La dichiarazione può essere fatta da uno dei congiunti, da una persona convivente o da un loro delegato o, in mancanza, da persona informata del decesso.
<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Scheda ISTAT;</li> <li>• Certificato necroscopico.</li> </ul>
<b>MODALITA' DI ACCESSO</b> (Multicanalità)	Allo sportello dell'Ufficio di Stato Civile
<b>TEMPI DI RILASCIO</b> (tempestività)	Immediato allo sportello
<b>COSTO</b>	Nessuno

<b>PUBBLICAZIONI DI MATRIMONIO</b>	
<b>DESCRIZIONE</b>	La procedura è finalizzata alla verifica della capacità matrimoniale dei nubendi. Verificata l'inesistenza di impedimenti, la pubblicazione viene resa nota ai terzi mediante sito internet del Comune. La richiesta di pubblicazione è resa dai nubendi o da un loro procuratore speciale.
<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Domanda di pubblicazione;</li> <li>• Fotocopia documento d'identità dei nubendi;</li> <li>• In caso di matrimonio religioso: richiesta di pubblicazione del parroco;</li> <li>• Per i cittadini stranieri: Nulla Osta al matrimonio rilasciato dall'Autorità Consolare straniera in Italia e, ove richiesto, legalizzato dalla Prefettura</li> </ul>
<b>MODALITA' DI ACCESSO</b> (Multicanalità)	Ufficio Stato Civile
<b>TEMPI DI RILASCIO</b> (tempestività)	Dalla richiesta di pubblicazione al rilascio del certificato di eseguite pubblicazioni circa 30 giorni
<b>COSTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Se i due nubendi sono residenti in Toceno:</b> 1 marca da bollo da € 16,00;</li> <li>➤ <b>Se un nubendo è residente in altro Comune italiano:</b> 2 marche da bollo da € 16,00.</li> </ul>

<b>CELEBRAZIONE MATRIMONIO CIVILE</b>	
<b>DESCRIZIONE</b>	E' possibile celebrare il matrimonio civile nei seguenti luoghi: ➤ <b>Sala consiliare</b> posta al 2 <sup>a</sup> piano del Palazzo Municipale ➤ <b>Salone</b> posto al piano terra dell'ex casa parrocchiale
<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>	Eseguita pubblicazione o delega al matrimonio rilasciata da altro Comune
<b>MODALITA' DI ACCESSO</b> (Multicanalità)	Ufficio Stato Civile per concordare luogo, data, ora e modalità della cerimonia
<b>TEMPI DI RILASCIO</b> (tempestività)	*****
<b>COSTO</b>	Nessuno

<b>CITTADINANZA</b>	
<b>DESCRIZIONE</b>	La cittadinanza italiana si basa sul principio dello " <i>ius sanguinis</i> " per il quale il figlio di cittadino italiano è italiano. I cittadini stranieri possono acquistare la cittadinanza italiana se in possesso dei requisiti previsti dalla Legge 5/2/1992, n. 91.
<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>	La documentazione varia in base alla tipologia di acquisto della cittadinanza italiana
<b>MODALITA' DI ACCESSO</b> (Multicanalità)	*****
<b>TEMPI DI RILASCIO</b> (tempestività)	*****
<b>COSTO</b>	*****

<b>RILASCIO CERTIFICATI, ESTRATTI PER RIASSUNTO, COPIE INTEGRALI</b>	
<b>DESCRIZIONE</b>	<p><b>Certificato:</b> riporta soltanto la data ed il luogo dell'evento relativi all'interessato;</p> <p><b>Estratto per riassunto:</b> riproduce l'atto riportando le indicazioni contenute e le relative annotazioni sulla base delle ultime modifiche, integrazioni o correzioni;</p> <p><b>Certificato plurilingue:</b> (Convenzione di Vienna 08/09/1976) viene utilizzato per l'estero tra i Paesi aderenti alla Convenzione in quanto non necessitano di traduzione e legalizzazione;</p> <p><b>Copia integrale:</b> consiste nella riproduzione conforme all'atto originale riproducendo anche le parti modificate, integrate e corrette.</p>
<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>	I certificati o estratti di Stato Civile si rilasciano alle persone interessate o a chiunque ne faccia richiesta, munito di documento d'identità in corso di validità e delega della persona a cui è riferito il certificato.
<b>MODALITA' DI ACCESSO</b> (Multicanalità)	Allo sportello; Per posta ordinaria con busta preaffrancata riportante l'indirizzo del destinatario
<b>TEMPI DI RILASCIO</b> (tempestività)	Immediato allo sportello; Entro 48 ore se richiesti in altra modalità
<b>COSTO</b>	Nessuno

**POLIZIA MORTUARIA**

<b>AUTORIZZAZIONE ALL'INUMAZIONE - TUMULAZIONE</b>	
<b>DESCRIZIONE</b>	Il diritto alla sepoltura presso il Cimitero del Comune è indicato nel vigente Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria. Non si può far luogo all'inumazione/tumulazione senza preventiva autorizzazione dell'Ufficiale di Stato Civile del Comune di decesso.
<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Domanda di autorizzazione al trasporto e seppellimento</li> <li>➤ Certificato necroscopico</li> <li>➤ Scheda ISTAT</li> </ul>
<b>MODALITA' DI ACCESSO</b> (Multicanalità)	Ufficio Stato Civile
<b>TEMPI DI RILASCIO</b> (tempestività)	Nei termini di legge (trascorse 24 ore dal decesso)
<b>COSTO</b>	n. 2 marche da bollo da € 16,00

<b>CREMAZIONE – AFFIDAMENTO – DISPERSIONE CENERI</b>	
<b>DESCRIZIONE</b>	E' possibile, nel rispetto della volontà del defunto, autorizzare la cremazione su richiesta del coniuge o, in difetto, del parente più prossimo o, in caso di più parenti dello stesso grado, dalla maggioranza assoluta di essi
<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dichiarazione di volontà alla cremazione</li> <li>➤ Domanda di autorizzazione alla cremazione</li> <li>➤ Dichiarazione di volontà all'affidamento o dispersione ceneri</li> <li>➤ Domanda di autorizzazione all'affidamento o dispersione ceneri</li> <li>➤ Autorizzazione alla cremazione</li> <li>➤ Autorizzazione all'affidamento o dispersione ceneri</li> </ul>
<b>MODALITA' DI ACCESSO</b> (Multicanalità)	Ufficio Stato Civile
<b>TEMPI DI RILASCIO</b> (tempestività)	Nei termini di legge (trascorse 24 ore dal decesso)
<b>COSTO</b>	Per la domanda: marca da bollo da € 16,00 Per l'autorizzazione: marca da bollo da € 16,00 Per la dichiarazione: marca da bollo da € 16,00

<b>ESTUMULAZIONE - ESUMAZIONE</b>	
<b>DESCRIZIONE</b>	Allo scadere delle concessioni di loculi, fosse e cellette si provvede all'estumulazione/esumazione. E' possibile, su richiesta dei familiari o dell'Autorità Giudiziaria, l'estumulazione o l'esumazione prima della scadenza.
<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Domanda di estumulazione/esumazione</li> <li>➤ Autorizzazione all'estumulazione/esumazione</li> </ul>
<b>MODALITA' DI ACCESSO</b> (Multicanalità)	Ufficio Stato Civile
<b>TEMPI DI RILASCIO</b> (tempestività)	*****
<b>COSTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Per la domanda: marca da bollo da € 16,00</li> <li>➤ Per l'autorizzazione: marca da bollo da € 16,00</li> </ul> <p>Si applicano, altresì, i diritti presenti nel tariffario allegato al Regolamento di Polizia Mortuaria Comunale.</p>

**SERVIZIO ELETTORALE**

<b>CERTIFICAZIONE ELETTORALE – AUTENTICA DI SOTTOSCRIZIONE PREVISTA DAL PROCEDIMENTO ELETTORALE</b>	
<b>DESCRIZIONE</b>	L'Ufficio Elettorale può rilasciare due tipologie di certificazione: il certificato di godimento dei diritti politici ed il certificato d'iscrizione nelle liste elettorali. Il <b>certificato di godimento dei diritti politici</b> certifica l'assenza di cause ostative all'iscrizione nelle liste elettorali. Ci si può rivolgere allo sportello e sconta lo stesso regime fiscale dei certificati anagrafici. Può essere oggetto di dichiarazione sostitutiva di certificazione. Il <b>certificato d'iscrizione nelle liste elettorali</b> certifica l'iscrizione nelle suddette liste comunali. Solitamente si richiede ai fini della procedura elettorale e <b>NON può essere oggetto di dichiarazione sostitutiva di certificazione</b> . Le <b>autentiche di sottoscrizione</b> sono effettuate dal funzionario incaricato dal Sindaco nell'ambito del procedimento elettorale (presentazione liste candidati, raccolta firme), quando non effettuate da altri pubblici ufficiali individuati dalla norma (art. 14 Legge n. 53/1990 e S.m.i.).
<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>	Documento d'identità in corso di validità
<b>MODALITA' DI ACCESSO</b> (Multicanalità)	All'Ufficio Elettorale; Via mail ordinaria: <a href="mailto:demografici@comune.toceno.vb.it">demografici@comune.toceno.vb.it</a> Via PEC: <a href="mailto:comune.toceno@legalmail.it">comune.toceno@legalmail.it</a>
<b>TEMPI DI RILASCIO</b> (tempestività)	Immediato per singole richieste; In caso di richieste massive: entro 24/48 ore a seconda della normativa elettorale di riferimento; Entro 24/48 ore dalla richiesta se inoltrata con altre modalità e comunque a seconda della normativa elettorale di riferimento.
<b>COSTO</b>	Nessuno

<b>AGGIORNAMENTO ALBO SCRUTATORI</b>	
<b>DESCRIZIONE</b>	<p>Può richiedere l'iscrizione nell'Albo delle persone idonee all'ufficio di scrutatore di seggio elettorale chi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• È iscritto nelle liste elettorali del Comune;</li> <li>• Ha assolto agli obblighi scolastici;</li> <li>• Non rientra nei casi di esclusione previsti dalla norme: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Non essere dipendente del Ministero dell'Interno, delle Poste e Telecomunicazioni e dei Trasporti;</li> <li>○ Non essere in servizio presso Forze Armate;</li> <li>○ Non essere medico provinciale, ufficiale sanitari o medico condotto;</li> <li>○ Non essere segretario comunale o dipendente comunale addetto a prestare servizio presso gli Uffici Elettorali comunali;</li> <li>○ Non essere candidato alle elezioni per le quali si svolge la votazione;</li> <li>○ Non essere stato condannato, anche con sentenza non definitiva, per i reati previsti e disciplinati dal Titolo VII del Testo Unico n. 361/1957 e dal Capo IX del Testo Unico n. 570/1960.</li> </ul> </li> </ul>
<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>	Documento d'identità in corso di validità
<b>MODALITA' DI ACCESSO</b> (Multicanalità)	<p>All'Ufficio Elettorale;</p> <p>Via mail ordinaria: <a href="mailto:demografici@comune.toceno.vb.it">demografici@comune.toceno.vb.it</a></p> <p>Via PEC: <a href="mailto:comune.toceno@legalmail.it">comune.toceno@legalmail.it</a></p>
<b>TEMPI DI PRESENTAZIONE</b> (tempestività)	<p><b>Presentazione domande iscrizione:</b> entro il mese di ottobre, in corrispondenza con l'affissione dello specifico avviso pubblico.</p> <p>L'Albo aggiornato dalla Commissione Elettorale Comunale è depositato nel mese di gennaio di ogni anno presso l'Ufficio</p>
<b>COSTO</b>	Nessuno

<b>AGGIORNAMENTO ALBO PRESIDENTI DI SEGGIO</b>	
<b>DESCRIZIONE</b>	<p>Può richiedere l'iscrizione nell'Albo delle persone idonee all'ufficio di presidente di seggio elettorale chi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• È iscritto nelle liste elettorali del Comune;</li> <li>• È in possesso di titolo di studio non inferiore al diploma di istruzione secondaria di secondo grado;</li> <li>• Non abbia compiuto i settant'anni di età;</li> <li>• Non rientra nei casi di esclusione previsti dalla norme: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Non essere dipendente del Ministero dell'Interno, delle Poste e Telecomunicazioni e dei Trasporti;</li> <li>○ Non essere in servizio presso Forze Armate;</li> <li>○ Non essere medico provinciale, ufficiale sanitari o medico condotto;</li> <li>○ Non essere segretario comunale o dipendente comunale addetto a prestare servizio presso gli Uffici Elettorali comunali;</li> <li>○ Non essere candidato alle elezioni per le quali si svolge la votazione;</li> <li>○ Non essere stato condannato, anche con sentenza non definitiva, per i reati previsti e disciplinati dal Titolo VII del Testo Unico n. 361/1957 e dal Capo IX del Testo Unico n. 570/1960.</li> </ul> </li> </ul>
<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>	Documento d'identità in corso di validità
<b>MODALITA' DI ACCESSO</b> (Multicanalità)	<p>All'Ufficio Elettorale;</p> <p>Via mail ordinaria: <a href="mailto:demografici@comune.toceno.vb.it">demografici@comune.toceno.vb.it</a></p> <p>Via PEC: <a href="mailto:comune.toceno@legalmail.it">comune.toceno@legalmail.it</a></p>
<b>TEMPI DI PRESENTAZIONE</b> (tempestività)	<p><b>Presentazione domande iscrizione:</b> entro il mese di ottobre, in corrispondenza con l'affissione dello specifico avviso pubblico.</p> <p>L'Albo è aggiornato dalla Corte d'Appello competente entro il mese di febbraio di ogni anno</p>
<b>COSTO</b>	Nessuno

<b>AGGIORNAMENTO ALBO GIUDICI POPOLARI</b>	
<b>DESCRIZIONE</b>	<p>L'Albo dei Giudici Popolari è l'elenco delle persone qualificate a ricoprire le funzioni di giudice popolare presso la Corte d'Assise di primo e secondo grado.</p> <p>Non possono assumere l'ufficio di giudice popolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I magistrati e, in generale, i funzionari in attività di servizio appartenenti o addetti all'Ordine Giudiziario;</li> <li>• Gli appartenenti alle Forze Armate dello Stato ed a qualsiasi organo di Polizia, anche se non dipendente dallo Stato, in attività di servizio;</li> <li>• I Ministri di qualsiasi culto ed i religiosi di ogni Ordine e Congregazione.</li> </ul>
<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>	Documento d'identità in corso di validità
<b>MODALITA' DI ACCESSO</b> (Multicanalità)	<p>All'Ufficio Elettorale;</p> <p>Via mail ordinaria: <a href="mailto:demografici@comune.toceno.vb.it">demografici@comune.toceno.vb.it</a></p> <p>Via PEC: <a href="mailto:comune.toceno@legalmail.it">comune.toceno@legalmail.it</a></p>
<b>TEMPI DI PRESENTAZIONE</b> (tempestività)	<p>Presentazione domande: dal 1^ aprile al 31 luglio</p> <p>Deliberazione della Commissione Elettorale Comunale relativa alla formazione degli elenchi: entro il 31 agosto</p> <p>Trasmissione elenchi alla Corte d'Appello: entro il 10 settembre</p>
<b>COSTO</b>	Nessuno

<b>ESERCIZIO DIRITTO DI VOTO CITTADINI UNIONE EUROPEA</b>	
<b>DESCRIZIONE</b>	<p>I cittadini dell'Unione Europea possono partecipare al voto per le seguenti elezioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elezioni Europee</li> <li>• Elezioni del Sindaco e del Consiglio Comunale</li> </ul> <p><b><u>Requisiti:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Essere cittadino di uno degli Stati membri dell'Unione Europea</li> <li>• Godere dei diritti politici, in riferimento all'ordinamento del Paese di origine ed a quello italiano</li> </ul>
<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>	Documento d'identità in corso di validità
<b>MODALITA' DI ACCESSO</b> (Multicanalità)	<p>All'Ufficio Elettorale;</p> <p>Via mail ordinaria: <a href="mailto:demografici@comune.toceno.vb.it">demografici@comune.toceno.vb.it</a></p> <p>Via PEC: <a href="mailto:comune.toceno@legalmail.it">comune.toceno@legalmail.it</a></p>
<b>TEMPI DI PRESENTAZIONE</b> (tempestività)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La domanda può essere presentata in qualsiasi momento;</li> <li>• In occasione delle consultazioni Europee almeno 90 giorni prima della data delle votazioni;</li> <li>• Per l'elezione diretta del Sindaco almeno 40 giorni prima della data delle votazioni.</li> </ul>
<b>COSTO</b>	Nessuno

<b>RILASCIO TESSERE ELETTORALI - DUPLICATI</b>	
<b>DESCRIZIONE</b>	Al cittadino iscritto nelle liste elettorali, dall'anno 2001, viene rilasciata una tessera elettorale personale necessaria, in via ordinaria, unitamente ad un documento di identificazione, per poter esercitare il diritto di voto e che è idonea a certificare l'avvenuta partecipazione al voto nelle singole consultazioni elettorali.
<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento d'identità in corso di validità;</li> <li>• <b>In caso di rilascio duplicato per smarrimento:</b> dichiarazione sostitutiva relativa allo smarrimento;</li> <li>• <b>Per esaurimento degli spazi o deterioramento:</b> vecchia tessera</li> </ul>
<b>MODALITA' DI ACCESSO</b> (Multicanalità)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primo rilascio: consegna a domicilio;</li> <li>• In caso di trasferimento di residenza: consegna a domicilio;</li> <li>• Rilascio duplicato/rinnovo:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sportello Ufficio Elettorale</li> <li>✓ Richiesta on line</li> </ul> </li> </ul>
<b>TEMPI DI RILASCIO</b> (tempestività)	Immediato allo sportello
<b>COSTO</b>	Nessuno

**LEVA MILITARE**

<b>CONSEGNA CONGEDI – CERTIFICAZIONE LEVA E MATRICOLARE</b>	
<b>DESCRIZIONE</b>	<p>Il <b>foglio di congedo illimitato</b> contiene tutti i dati relativi al militare. Serve per dimostrare la propria posizione rispetto agli obblighi militari.</p> <p>Il <b>certificato di iscrizione nella lista di leva</b> riporta dati, classe e numero lista. <b>NON</b> è autocertificabile.</p> <p><b>Esito di leva:</b> oltre ai dati del certificato di iscrizione, riporta l'esito della visita di leva. Autocertificabile.</p> <p><b>Certificato ruolo matricolare:</b> ricomprende i dati degli altri due certificati con l'aggiunta della data di partenza e di congedo, il Corpo presso il quale si è prestato il servizio di leva ed il grado.</p>
<b>DOCUMENTAZIONE NECESSARIA</b>	Documento d'identità in corso di validità.
<b>MODALITA' DI ACCESSO</b> (Multicanalità)	Sportello Ufficio Leva
<b>TEMPI DI RILASCIO</b> (tempestività)	Immediato allo sportello
<b>COSTO</b>	Nessuno

## 7. I RAPPORTI CON GLI UTENTI

### Suggerimenti, reclami e segnalazioni

I cittadini possono presentare suggerimenti, reclami o segnalazioni in merito al funzionamento dei servizi o degli standards di qualità fissati nella presente Carta, sia verbalmente (di persona o per telefono), sia per iscritto (lettera, fax, e-mail) presso i recapiti precedentemente indicati.

I suggerimenti, le segnalazioni ed i reclami presentati in forma scritta devono essere firmati dall'interessato. In caso di reclamo verbale, l'interessato deve dichiarare le proprie generalità (cognome, nome, indirizzo di residenza, recapito telefonico).

Il Servizio risponderà nei tempi più rapidi possibili e, comunque, **non oltre 30 giorni**.

I cittadini, anche con le loro segnalazioni, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta ed al miglioramento continuo dei servizi offerti.

Sito istituzionale dell'Ente: [www.comune.toceno.vb.it](http://www.comune.toceno.vb.it)

Recapito telefonico: 0324/98035

E-mail: [demografici@comune.toceno.vb.it](mailto:demografici@comune.toceno.vb.it)

PEC: [comune.toceno@legalmail.it](mailto:comune.toceno@legalmail.it)