



Comune di Oristano
Comuni de Aristanis



Carta dei servizi demografici

**Anagrafe
Stato Civile e Leva**

Carta dei Servizi Demografici

Anagrafe

Stato Civile e Leva

INDICE

INTRODUZIONE

Che cos'è la Carta dei Servizi.....	3
La struttura della Carta dei Servizio.....	4
Monitoraggio e valutazione della Carta dei Servizi	4

I Servizi Demografici: Anagrafe, Stato Civile e Leva

Cenni storici.....	5
La normativa di riferimento dei Servizi Demografici.....	5
I principi fondamentali che regolano l'attività del servizio.....	6
L'organizzazione del servizio.....	7
Quali sono i servizi offerti?.....	7
Chi sono i destinatari del servizio?.....	7
Dove si trovano gli uffici e quali sono i recapiti?.....	7
Qual è l'orario di apertura al pubblico?.....	8

LE SCHEDE DEI SERVIZI EROGATI: DESCRIZIONE, IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

Anagrafe e Anagrafe Italiani Residenti all'Estero (AIRE).....	10
Stato Civile e Leva.....	16

I RAPPORTI CON GLI UTENTI

Rilevazione della soddisfazione dei cittadini – utenti.....	26
Suggerimenti, reclami e segnalazioni.....	26



Cos'è la Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi è lo strumento attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore.

Attraverso la Carta dei Servizi, i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione (Direttiva del Presidente Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici").

La Carta dei Servizi è infatti uno strumento che:

- ◆ chiarisce diritti e doveri dell'ente, nel fornire servizi ai cittadini , e diritti e opportunità dei cittadini stessi;
- ◆ presenta ai cittadini i servizi, al fine di facilitarne l'accesso e la fruizione;
- ◆ fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- ◆ individua gli obiettivi di miglioramento dei servizi.

La Carta dei Servizi non è semplicemente una "Guida ai servizi comunali" ma:

- ◆ è una modalità di comunicazione tra il Comune e i cittadini oltre che di tutela dei diritti di questi ultimi;
- ◆ è uno strumento di trasparenza, poiché esplicita e formalizza il livello di prestazione di servizi erogati;
- ◆ si propone di costruire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune e i cittadini/utenti in fase di erogazione dei servizi comunali.

La Carta dei Servizi è redatta con riferimento alla seguente normativa:

- ◆ La Direttiva del Presidente Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici");
- ◆ Direttiva del Presidente Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994 ("Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei Servizi");
- ◆ Il Decreto Legislativo n. 286 del 30 luglio 1999, art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei Servizi";
- ◆ La Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini"; trasparenza delle pubbliche amministrazioni";
- ◆ Il Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 "Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza trasparenza delle pubbliche amministrazioni".
- ◆ La legge 7 dicembre 2012, n. 213 Conversione in legge , con modificazioni del Decreto Legge 10 ottobre 2012 n. 174, recante disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali, nonché ulteriori disposizioni in favore delle zone terremotate nel maggio 2012. Proroga di termine per la delega legislativa.

- ◆ Delibera del Consiglio Comunale del Comune di Oristano n. 3 dell'8 gennaio 2013 recante "Regolamento per la disciplina dei controlli interni";
- ◆ Decreto Legislativo n. 33 del 14 marzo 2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni".

Le Carte dei Servizi, infine, rappresentano uno degli ambiti di attività del "Sistema qualità" del Comune di Oristano, ovvero la messa a sistema delle iniziative e delle azioni relative alla qualità dei servizi.

Il sistema di qualità è finalizzato a programmare e coordinare i progetti di miglioramento e prevede l'utilizzo di differenti strumenti di analisi e intervento: dall'applicazione dei modelli di eccellenza, alla definizione di set di indicatori della performance.

La struttura della Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi viene approvata dalla Giunta Comunale. Attraverso di essa, i cittadini hanno la possibilità di conoscere e ricevere informazioni in merito a:

- ◆ i principi generali e gli obiettivi che guidano e orientano il servizio;
- ◆ la storia, l'identità e l'organizzazione del servizio;
- ◆ le forme di partecipazione e di tutela dei cittadini/utenti;
- ◆ i progetti di miglioramento.

Tutte le Carte dei Servizi del Comune di Oristano possono essere scaricate nel formato pdf dal sito web del Comune: www.comune.oristano.it

Monitoraggio e valutazione della Carta dei Servizi.

La Carta ha validità pluriennale.

Al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei Servizi e la realtà dell'organizzazione a cui essa è riferita, e qualora dovessero intervenire

modifiche sostanziali a quanto stabilito, il documento viene periodicamente riesaminato e aggiornato.



I SERVIZI ANAGRAFE, STATO CIVILE E LEVA.

Cenni storici.

Le prime anagrafi (dal greco ἀναγραφή che significa registrazione, iscrizione) scaturirono dai censimenti che venivano utilizzati per regolare la convivenza dei singoli.

Marco Aurelio, dopo essere stato in Egitto, introdusse anche nell'Impero Romano l'obbligo di registrare i propri figli entro 30 giorni dalla loro nascita, in modo da permettere a ogni cittadino di produrre prova documentale della propria origine territoriale, parentale e temporale.

Con la caduta dell'Impero, nel 476 d.C., tale prassi cadde in disuso.

Con il Concilio di Trento nel 1563, la funzione di registrazione/iscrizione venne gestita totalmente dalla Chiesa Romana con la tenuta di appositi registri cartacei parrocchiali per i battesimi, le nascite e i decessi.

Fu l'anticipazione dell'Ufficio di Stato Civile.

Le anagrafi, con il compito di conoscere numericamente la consistenza della popolazione vivente sul territorio, esistevano già nelle città più importanti di alcuni Stati pre-unitari. Solo nel 1864 vi fu il primo provvedimento unitario per l'istituzione del Registro di popolazione (R.D. 31.12.1864 n. 2105).

Il Regio Decreto prevedeva l'obbligo di istituire l'Ufficio delle Anagrafi di ogni Comune del Regno, sulla base del censimento del 1861 per le persone con residenza stabile.

Le anagrafi assunsero così il compito di fotografare costantemente i movimenti migratori, le nascite, i matrimoni, i decessi e le cittadinanze.

Il registro della popolazione residente era costituito dall'insieme dei fogli di famiglia su cui venivano trascritti e aggiornati i dati relativi a ciascun nucleo familiare residente nel Comune.

Con il Regolamento del 1873 venne disciplinato l'obbligo della redazione, oltre che dei fogli di famiglia, anche di schede individuali intestate ai singoli cittadini e contenenti i dati relativi alla loro posizione anagrafica (data e luogo di nascita, maternità, paternità, stato civile, occupazione, residenza, eventuali immigrazioni da altri Comuni, data e luogo di decesso).

L'art. 117 della Costituzione, assegna allo Stato la potestà legislativa esclusiva in



materia di cittadinanza, stato civile, anagrafi e legislazione elettorale.

Nel primo codice civile del 1865, veniva espresso il concetto della dimora abituale e del diritto alla residenza.

Ancora oggi il buon funzionamento delle anagrafi consente una buona organizzazione e strutturazione dello Stato.

In ogni Comune il Sindaco, nella veste di Ufficiale di Governo, è responsabile della corretta tenuta dei Registri di Anagrafe, di Stato Civile ed Elettorale.

Per l'espletamento di tale compito, si avvale di funzionari comunali che, dotati di adeguata professionalità ed esperienza, svolgono le proprie competenze istituzionali sulla base di leggi e disposizioni dello Stato, sotto la vigilanza degli Uffici Territoriali del Governo (le Prefetture).

La normativa di riferimento dei servizi demografici.

Stato Civile.

D.L. 132/2014 "Misure urgenti di degiurisdizionalizzazione in materia di processo civile";

R.D. 9 luglio 1939 n. 1238;

D.P.R. 3 novembre 2000 n. 396 Regolamento di stato civile;

Legge 1064/1955 "Disposizioni relative alle generalità in estratti, atti e documenti dello Stato Civile";

D.P.R. 432/1957 "Regolamento di attuazione della Legge 1064/1955".

Anagrafe.

Legge n. 80/2014 sull'emergenza abitativa;
D.P.R. 154/2012 "Residenza in tempo reale";
Legge 1228/1954 "Legge anagrafica";
D.P.R. 223/1989 "Regolamento di attuazione (coordinato con le modifiche apportate dal DPR 154/2012 "Anagrafe in tempo reale");
Regio Decreto 773/1931 art. 3 "Approvazione del Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza";
Regio Decreto 635/1940 paragrafo 28 "Approvazione del Regolamento per l'esecuzione del Testo Unico 773/1931" sulla carta d'identità;
D.L. 112/2008 convertito in Legge 133/2008.

Leggi di applicazione generale

D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 267, TU in materia di Enti Locali;
Legge 241 del 1990, Legge sul procedimento amministrativo;
D.P.R. 445/2000, Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa;
D.P.R. 642/1972 in materia di imposta di bollo;
Decreto Legislativo 196/2003 in materia di tutela dei dati personali e privacy;
Regolamento Europeo n. 679/2016 in materia di protezione dei dati personali.

I principi fondamentali che regolano l'attività del servizio.

L'attività dei Servizi Demografici si ispira ai seguenti principi:

Eguaglianza e Imparzialità.

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

Efficacia ed efficienza.

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

Trasparenza, accesso, partecipazione e privacy.

I Servizi Demografici, garantiscono al cittadino il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi.

Ciascun cittadino può presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami e ha diritto di ottenere sempre una risposta.

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, purché siano osservate le condizioni di sicurezza dei dati e di rispetto della privacy.

Si ritiene opportuno informare i cittadini che i dati relativi al nome, cognome, luogo e data di nascita, codice fiscale e residenza, possono essere visualizzati da tutti i gestori di pubblici servizi che ne facciano richiesta, dagli organismi preposti al prelievo contributivo e fiscale, e, in generale, da ogni ente pubblico che debba verificare una dichiarazione sostitutiva di certificazione presentata da privati o che debba eseguire accertamenti d'ufficio.

Nel fornire i dati che vengono richiesti, anche diversi da quelli citati, i Servizi Demografici prestano la massima attenzione al rispetto del principio di necessità e pertinenza delle domande, vagliando caso per caso le motivazioni, e solo all'esito positivo del controllo, rilasciano le informazioni.

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 del servizio o variazioni degli orari di apertura al pubblico, saranno comunicate agli utenti attraverso:

- comunicati agli organi di informazione locale;
- sito web del Comune di Oristano;
- segnaletica negli uffici.

L'organizzazione del servizio.

Gli Uffici Anagrafe, Stato Civile, Leva e Statistica, sono inseriti nei Servizi Demografici, Urp, Messi e Centralino del Comune di Oristano e fanno parte del Settore Servizi alla Persona e Cittadinanza.

Tipologia dei servizi offerti

I servizi anagrafici sono regolati dalla normativa statale che disciplina specificatamente l'attività da espletare.

ANAGRAFE.

La funzione dell'Ufficio Anagrafe è quella di registrare gli abitanti residenti nel Comune sia come singoli che come componenti di una famiglia, registrando nel tempo, i movimenti della popolazione in entrata (nati e immigrati) e in uscita (deceduti ed emigrati).

Gli uffici curano quindi la registrazione delle variazioni anagrafiche e la relativa certificazione, il rilascio di carte d'identità, le pratiche di immigrazione e il cambio di residenza e cancellazioni per emigrazione o irreperibilità, l'iscrizione all'AIRE (Anagrafe Italiani Residenti all'Estero).

STATO CIVILE E LEVA.

La funzione dell'Ufficio Stato Civile è quella di registrare il complesso di eventi determinati dallo status della persona, che possono essere indipendenti o dipendenti dalla sua volontà.

Allo Stato Civile spetta il compito di conservare tale documentazione, perché dai fatti e atti da essa rappresentati, la persona trae la titolarità di specifici e particolari diritti e obblighi verso lo Stato e verso gli altri consociati. Un'altra funzione essenziale di tale ufficio, è quella di garantire l'attualità della documentazione in modo che essa sia continuamente aggiornata rispetto alla persona. Gli uffici curano quindi la redazione degli atti di nascita, cittadinanza,

matrimonio, unione civile e morte; aggiornano, attraverso le annotazioni, gli atti conservati in archivio e ne rilasciano la relativa certificazione.

L'ufficio gestisce, inoltre, la formazione e l'aggiornamento delle liste di leva e la registrazione dei congedi.

Destinatari dei servizi?

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.

Dove si trovano i servizi e quali sono i recapiti?

Gli Uffici Demografici si trovano in Piazza Eleonora d'Arborea n. 44, al piano terra del Palazzo degli Scolopi.

Recapiti telefonici Ufficio Anagrafe:

0783 791453 – 450 – 452 – 458 – 462 – 247 .

Email: ufficio.anagrafe@comune.oristano.it.

Recapiti telefonici Ufficio Stato Civile:

0783 791453 – 457 – 454 – 451 – 459.

Email: stato.civile@comune.oristano.it.

Indirizzo di Posta Elettronica Certificata: istituzionale@pec.comune.oristano.it.

Qual è l'orario di apertura al pubblico?

Gli Uffici sono aperti:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 12,30;

- il martedì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30;

nel periodo estivo, da metà giugno a metà settembre, è prevista l'apertura pomeridiana nella sola giornata del martedì, sempre dalle ore 15,30 alle ore 17,30 previo appuntamento.



LE SCHEDE DEI SERVIZI EROGATI:
DESCRIZIONE, IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'.

■ Gli standard di qualità associati ai singoli servizi offerti, riguardano:

- ◆ l'accessibilità ai 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, sia attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico posto all'ingresso del Palazzo degli Scolopi, in piazza Eleonora d'Arborea n. 44, sia attraverso i canali disponibili e fruibili dal pubblico, inclusa la sezione web:

<https://www.comune.oristano.it/it/servizi/anagrafe/>

- I Servizi Demografici realizzano e mettono a disposizione dei cittadini, sia in formato cartaceo che elettronico, la modulistica necessaria per lo svolgimento delle pratiche.
- I Servizi Demografici, utilizzando i mezzi ritenuti più idonei, si impegnano a informare il singolo cittadino in merito a qualsiasi provvedimento che lo riguardi, motivando la decisione e indicando i riferimenti necessari per ottenere chiarimenti o ulteriori informazioni che lo riguardino.

ANAGRAFE.

<https://www.comune.oristano.it/it/amministrazione/organizzazione/Ufficio-anagrafe/>

SERVIZIO	Certificati anagrafici
Descrizione	I certificati anagrafici sono attestazioni che riguardano i dati contenuti nei registri della popolazione residente nel Comune (residenza, stato di famiglia, cittadinanza, stato libero, nascita, morte, matrimonio, godimento dei diritti politici)
Documentazione necessaria	<ul style="list-style-type: none"> • Documento d'identità in corso di validità di chi si presenta allo sportello. • Fotocopia del documento d'identità se la richiesta viene presentata tramite posta, email o Pec.
Modalità di accesso (multicanalità)	<ul style="list-style-type: none"> • Allo sportello. • Richiesta certificati via email o via Pec. • Per posta.
Tempi di rilascio (tempestività)	Di norma immediato allo sportello o entro 2 giorni in casi particolari o per richieste pervenute via email e Pec. Entro 2 giorni dall'arrivo in caso di richieste pervenute tramite posta.
Costo	Imposta di bollo e diritti di segreteria, salvo specifiche esenzioni.

SERVIZIO	Certificati anagrafici storici
Descrizione	I certificati anagrafici storici, attestano situazioni anagrafiche relative a una data precisa del passato. Possono essere rilasciati certificati di residenza storici e certificati di stato di famiglia storici.
Documentazione necessaria	<ul style="list-style-type: none"> • Documento d'identità in corso di validità di chi si presenta allo sportello. • Fotocopia del documento d'identità se la richiesta viene presentata tramite posta, email o Pec.
Modalità di accesso (multicanalità)	<ul style="list-style-type: none"> • Allo sportello dove sarà possibile presentare la richiesta e poi si verrà ricontattati per la comunicazione dell'importo da versare per la ricerca storica. • Richiesta via email o via Pec o posta e poi si verrà ricontattati per la comunicazione dell'importo da versare per la ricerca storica. A seconda della complessità della ricerca, potrebbe essere richiesto un anticipo sul costo complessivo della ricerca.
Tempi di rilascio (tempestività)	Di norma entro 1 giorni dalla richiesta se contestualmente è possibile quantificare i costi della ricerca.
Costo	Imposta di bollo e diritti di segreteria, salvo specifiche esenzioni. Per i certificati con ricerca d'archivio diritto maggiorato per ogni nominativo contenuto nell'atto

SERVIZIO	Carta d'Identità Elettronica
Descrizione	La carta d'identità elettronica è un tipo di documento di riconoscimento di tipo elettronico.
Documentazione necessaria	<ul style="list-style-type: none"> • 1 fototessera cartacea o anche digitale nel formato non superiore ai 500 byte. • Codice fiscale. • Vecchia carta d'identità o, in caso di smarrimento, la denuncia di smarrimento/furto in originale.
Modalità di accesso (multicanalità)	Allo sportello.
Tempi di rilascio (tempestività)	Entro 6 giorni lavorativi con invio della carta d'identità elettronica da parte del Ministero dell'Interno all'indirizzo indicato dal richiedente al momento della richiesta.
Costo	Costo ministeriale e diritti di segreteria.

<https://www.comune.oristano.it/it/servizi/servizio/Carta-di-identita-elettronica-CIE/>

SERVIZIO	Dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà
Descrizione	La dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, è il documento con cui il cittadino può dichiarare numerose situazioni che lo riguardano (stati, qualità personali, fatti). Il documento non può contenere dichiarazioni di intenzioni, propositi per il futuro, procure e comunque non può riguardare atti negoziali.
Documentazione necessaria	Documento d'identità in corso di validità di chi si presenta allo sportello.
Modalità di accesso (multicanalità)	<ul style="list-style-type: none"> • Allo sportello • Al Domicilio per le persone non deambulanti che non possono recarsi allo sportello, previo appuntamento.
Tempi di rilascio (tempestività)	<ul style="list-style-type: none"> • Immediato allo sportello, entro 2 giorni in casi particolari. • Al domicilio entro 2 giorni dalla richiesta.
Costo	Imposta di bollo e diritti di segreteria, salvo specifiche esenzioni.

SERVIZIO	Autenticazioni di firme, di copie di documenti e fotografie
Descrizione	L'autenticazione di firma è l'attestazione da parte di un pubblico ufficiale che la sottoscrizione è stata resa dal dichiarante in sua presenza ed è quindi autentica. L'autenticazione della fotografia è l'attestazione che l'immagine impressa nella fotografia corrisponde alla persona che ne richiede la legalizzazione. L'autenticazione della copia del documento ne attesta che lo stesso è conforme all'originale.
Documentazione necessaria	<ul style="list-style-type: none"> • Documento d'identità in corso di validità. • Documento originale completo in tutte le sue parti; non si autentica la firma su atti scritti in lingua straniera. • Una fotografia da autenticare (è richiesta la presenza fisica della persona la cui foto deve essere autenticata).
Modalità di accesso (multicanalità)	<ul style="list-style-type: none"> • Allo sportello . • Al Domicilio per le persone non deambulanti che non possono recarsi allo sportello, previo appuntamento.
Tempi di rilascio (tempestività)	Autentica della firma: immediato allo sportello, in casi particolari entro 2 giorni dalla richiesta. Autentica di copia: immediato allo sportello. Autentica di fotografia: immediato allo sportello, in casi particolari entro 2 giorni dalla richiesta.
Costo	Imposta di bollo e diritti di segreteria, salvo specifiche esenzioni.

SERVIZIO	Cambi di abitazione in città
Descrizione	Entro 20 giorni dal momento in cui è avvenuto il cambio di abitazione, occorre presentare istanza di variazione di abitazione.
Documentazione necessaria	<ul style="list-style-type: none"> Modulo ministeriale di dichiarazione di cambio di abitazione scaricabile all'indirizzo https://www.comune.oristano.it/it/documenti/documento/Cambio-di-residenza-00001/ Documento d'identità in corso di validità. Codice fiscale. Indirizzo esatto con numero civico e numero interno. Dati relativi alle patenti e ai veicoli intestati di chi effettua il cambio di abitazione. Dichiarazione di conoscenza di chi già occupa l'immobile in cui si desidera risiedere. Documentazione idonea a provare il titolo di occupazione dell'alloggio (contratto di affitto registrato all'Agenzia delle Entrate, contratto di rogito, etc.).
Modalità di accesso (multicanalità)	<ul style="list-style-type: none"> Allo sportello. Posta Elettronica Certificata: istituzionale@pec.comune.oristano.it.
Tempi di rilascio (tempestività)	Accoglimento dell'istanza entro 2 giorni dalla richiesta (termine ordinatorio), salvo irricevibilità o sospensione del procedimento per non oltre 30 giorni. Il procedimento si conclude entro 45 giorni dalla richiesta, salvo preavviso di rigetto.
Costo	Nessuno.

SERVIZIO	Attestazione di soggiorno dei cittadini comunitari
Descrizione	Il cittadino dell'Unione Europea che abbia soggiornato in via continuativa per cinque anni nel territorio nazionale, acquisisce il diritto di soggiorno permanente, sempre nel rispetto delle condizioni previste dalla legge.
Documentazione necessaria	<ul style="list-style-type: none"> Documentazione, anche reddituale e previdenziale, attestante il soggiorno legale e continuativo sul territorio nazionale per 5 anni. Documento d'identità in corso di validità. Codice fiscale.
Modalità di accesso (multicanalità)	Allo sportello.
Tempi di rilascio (tempestività)	Entro 2 giorni dalla richiesta.
Costo	Imposta di bollo e diritti di segreteria.

SERVIZIO	Iscrizioni anagrafiche dei cittadini comunitari
Descrizione	I cittadini dell'Unione Europea che decidano di soggiornare per un periodo superiore ai tre mesi, devono richiedere l'iscrizione anagrafica presso il Comune di dimora abituale.
Documentazione necessaria	<ul style="list-style-type: none"> Modulo ministeriale di dichiarazione di iscrizione anagrafica scaricabile all'indirizzo: https://www.comune.oristano.it/it/documenti/documento/Cambio-di-residenza-00001/ Documento d'identità in corso di validità, valido all'estero. Codice fiscale. Contratto di lavoro oppure attestazione risorse

	<p>economiche provenienti da altre fonti e polizza sanitaria della durata di almeno un anno.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dati anagrafici di tutti i componenti del nucleo familiare che chiedono la residenza. • Indirizzo esatto, numero civico e numero interno. • Dati relativi alle patenti convalidate in Italia e ai veicoli intestati. • Certificazione attestante la relazione di parentela o affinità per i familiari a carico del cittadino comunitario lavoratore. • Documentazione idonea a provare il titolo di occupazione dell'alloggio (contratto d'affitto regolarmente registrato all'Agenzia delle Entrate, rogito, etc.). • Dichiarazione di conoscenza di chi già occupa l'abitazione in cui si desidera risiedere.
Modalità di accesso (multicanalità)	<ul style="list-style-type: none"> • Allo sportello. • Posta ordinaria/raccomandata. • Posta Elettronica Certificata: istituzionale@pec.comune.oristano.it.
Tempi di rilascio (tempestività)	<p>Accoglimento dell'istanza entro 2 giorni dalla richiesta (termine ordinario), salvo irricevibilità o sospensione del procedimento per non oltre 30 giorni.</p> <p>Il procedimento si conclude entro 45 giorni dalla richiesta, salvo preavviso di rigetto.</p>
Costo	Nessuno.

SERVIZIO	Iscrizioni anagrafiche dei cittadini italiani e/o extracomunitari
Descrizione	Consta nella dichiarazione con la quale si afferma di avere la dimora abituale in una data città a un determinato indirizzo.
Documentazione necessaria	<ul style="list-style-type: none"> • Modulo ministeriale di dichiarazione di iscrizione anagrafica scaricabile all'indirizzo: https://www.comune.oristano.it/it/documenti/documento/Cambio-di-residenza-00001/ • Documento d'identità in corso di validità, valido all'estero. • Codice fiscale. • Dati anagrafici di tutti i componenti del nucleo familiare che chiedono la residenza. • Indirizzo esatto, numero civico e numero interno. • Dati relativi alle patenti convalidate in Italia e ai veicoli intestati. • Per i cittadini extracomunitari occorre : passaporto e titolo di occupazione dell'alloggio (contratto d'affitto regolarmente registrato all'Agenzia delle Entrate, rogito, etc.). • Dichiarazione di conoscenza di chi già occupa l'abitazione in cui si desidera risiedere.
Modalità di accesso (multicanalità)	<ul style="list-style-type: none"> • Allo sportello. • Posta ordinaria/raccomandata. • Posta Elettronica Certificata: istituzionale@pec.comune.oristano.it
Tempi di rilascio (tempestività)	<p>Accoglimento dell'istanza entro 2 giorni dalla richiesta (termine ordinario), salvo irricevibilità o sospensione del procedimento per non oltre 30 giorni.</p>

	Il procedimento si conclude entro 45 giorni dalla richiesta, salvo preavviso di rigetto.
Costo	Nessuno

SERVIZIO	Iscrizioni anagrafiche Italiani Residenti all'Estero (AIRE)
Descrizione	Il registro AIRE contiene i dati dei cittadini italiani che hanno dichiarato di risiedere all'estero per un periodo di tempo superiore ai 12 mesi.
Documentazione necessaria	<ul style="list-style-type: none"> • Documento d'identità in corso di validità. • Documentazione comprovante la dimora abituale all'estero (es. utenza, contratto d'affitto, etc) • Indirizzo estero esatto.
Modalità di accesso (multicanalità)	<ul style="list-style-type: none"> • Allo sportello con successiva dichiarazione al Consolato che entro i 90 successivi, deve comunicare l'avvenuta iscrizione, pena rigetto dell'istanza. • Al Consolato/Ambasciata italiana nello stato estero.
Tempi di rilascio (tempestività)	Entro 2 giorni dall'arrivo della comunicazione di avvenuta iscrizione trasmessa dal Consolato.
Costo	Nessuno.

STATO CIVILE E LEVA

<https://www.comune.oristano.it/it/servizi/anagrafe/>

SERVIZIO	Denunce di nascita
Descrizione	La denuncia di nascita è resa anche da un solo genitore, se sposati, da entrambi se non sono coniugati, entro 10 giorni dall'evento, presso l'Ufficio di Stato Civile del Comune in cui è avvenuta la nascita o in quello di residenza dei genitori.
Documentazione necessaria	<ul style="list-style-type: none"> • Documento d'identità in corso di validità dei genitori. • Attestazione di nascita rilasciata dall'Ospedale.
Modalità di accesso (multicanalità)	Allo sportello.
Tempi di rilascio (tempestività)	Immediato.
Costo	Nessuno

SERVIZIO	Denunce di morte
Descrizione	La denuncia di morte è resa all'Ufficio di Stato Civile del Comune entro 24 ore dal decesso dal cittadino e/o dall'Agenzia Funebre di riferimento della famiglia.
Documentazione necessaria	<ul style="list-style-type: none"> • Certificato necroscopico. • Scheda ISTAT. • Avviso del decesso.
Modalità di accesso (multicanalità)	Allo sportello.
Tempi di rilascio (tempestività)	Immediato.
Costo	Nessuno.

SERVIZIO	Certificati, estratti
Descrizione	<p>I certificati di stato civile attestano i dati desumibili dai registri di stato civile, in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificato di nascita, da cui risultano data e luogo di nascita. • Certificato di morte, da cui risultano data e luogo del decesso. • Certificato di matrimonio, da cui risultano data e luogo di matrimonio. • Estratto per riassunto dell'atto di nascita, anche su modulo plurilingue, da cui risulta la certificazione di nascita completa di eventuali annotazioni. • Estratto per riassunto dell'atto di matrimonio, anche su modulo plurilingue, da cui risulta la certificazione di matrimonio completa di

	<p>eventuali annotazioni.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estratto per riassunto dell'atto di morte, anche su modulo plurilingue, da cui risulta la certificazione di morte completa di eventuali annotazioni.
Documentazione necessaria	<ul style="list-style-type: none"> • Documento d'identità in corso di validità . • Fotocopia del documento d'identità se la richiesta viene inoltrata via posta o via email.
Modalità di accesso (multicanalità)	<ul style="list-style-type: none"> • Allo sportello. • Per posta ordinaria. • Via email all'indirizzo: stato.civile@comune.oristano.it. • Via Pec all'indirizzo: istituzionale@pec.comune.oristano.it.
Tempi di rilascio (tempestività)	Immediato.
Costo	Nessuno.

SERVIZIO	Copie integrali di atti di stato civile
Descrizione	La copia integrale di un atto di stato civile (nascita, matrimonio e morte), è una fotocopia dell'atto contenuto nei registri di Stato Civile.
Documentazione necessaria	<ul style="list-style-type: none"> • Documento d'identità in corso di validità del titolare dell'atto che si presenta allo sportello. • Fotocopia del documento d'identità se la richiesta viene inoltrata via posta o via email.
Modalità di accesso (multicanalità)	<ul style="list-style-type: none"> • Allo sportello. • Per posta ordinaria. • Via email all'indirizzo: stato.civile@comune.oristano.it. • Via Pec all'indirizzo:

	istituzionale@pec.comune.oristano.it .
Tempi di rilascio (tempestività)	<ul style="list-style-type: none"> • Immediato allo sportello. • Entro 2 giorni dalla richiesta.
Costo	Nessuno.

SERVIZIO	Pubblicazioni di matrimonio
Descrizione	<p>La pubblicazione di matrimonio è una forma di pubblicità/notizia che ha lo scopo di rendere nota l'intenzione di contrarre matrimonio da parte delle due persone interessate.</p> <ul style="list-style-type: none"> • https://www.comune.oristano.it/it/servizi/servizio/Celebrazione-matrimoni/
Documentazione necessaria	<ul style="list-style-type: none"> • Documento d'identità in corso di validità. • Per i cittadini comunitari ed extracomunitari: documento d'identità in corso di validità e nulla osta al matrimonio rilasciato dalle autorità straniere competenti. • Richiesta del parroco o ministro di culto se matrimonio religioso.
Modalità di accesso (multicanalità)	Allo sportello.
Tempi di rilascio (tempestività)	Entro 30 giorni dalla richiesta di parte, salvo un termine superiore concordato con i nubendi in relazione alla data del matrimonio, considerato che le pubblicazioni hanno validità massima di 180 giorni.
Costo	Imposta di bollo.



SERVIZIO	Autorizzazione alla cremazione, all'affido e alla dispersione delle ceneri.
Descrizione	L'autorizzazione alla cremazione, dispersione e affido personale delle ceneri è data nel rispetto della volontà espressa in vita dal defunto.
Documentazione necessaria	<ul style="list-style-type: none"> • Documento d'identità in corso di validità. • Ai fini della cremazione: <ol style="list-style-type: none"> 1. Iscrizione a Società di cremazione legalmente riconosciuta. 2. Manifestazione di volontà espressa in vita dal defunto. 3. Volontà espressa dalla maggioranza dei parenti più prossimi del defunto tra loro di pari grado. • Ai fini della dispersione: <ol style="list-style-type: none"> 1. disposizione testamentaria del defunto. 2. Iscrizione a Società di cremazione legalmente riconosciuta presso cui indicare la volontà alla dispersione delle proprie ceneri.
Modalità di accesso (multicanalità)	Allo sportello.
Tempi di rilascio (tempestività)	Cremazione: non prima di 24/48 ore dal decesso. Affido/Dispersione: entro 10 giorni dalla richiesta.
Costo	Imposta di bollo per l'affido e la dispersione.

SERVIZIO	Richiesta della cittadinanza (neo-diciottenni)
Descrizione	I neo-diciottenni stranieri nati e cresciuti in Italia, possono, entro un anno dal raggiungimento della maggiore età, presentare domanda per il riconoscimento della cittadinanza italiana.
Documentazione necessaria	<ul style="list-style-type: none"> • Certificato di residenza storico. • Copia dell'atto di nascita. • Copia del permesso di soggiorno.
Modalità di accesso (multicanalità)	Allo sportello.
Tempi di rilascio (tempestività)	Entro 90 giorni dal ricevimento della richiesta.
Costo	Imposta di bollo e di cittadinanza.

SERVIZIO	Testamento biologico (DAT)
Descrizione	Il testamento biologico è la dichiarazione anticipata di volontà del cittadino in materia di trattamenti sanitari. Il cittadino esprime il proprio consenso o dissenso rispetto alle cure mediche a cui potrebbe essere sottoposto.
Documentazione necessaria	<ul style="list-style-type: none"> • Documento d'identità in corso di validità. • Disposizioni anticipate di trattamento. • Documentazione dell'eventuale fiduciario.
Modalità di accesso (multicanalità)	Allo sportello.

Tempi di rilascio (tempestività)	Entro 2 giorni dal ricevimento della richiesta.
Costo	Imposta di bollo.

SERVIZIO	Riconoscimento di un figlio
Descrizione	E' la dichiarazione attraverso cui si riconosce un bambino come proprio figlio.
Documentazione necessaria	<ul style="list-style-type: none"> • Documento d'identità in corso di validità. • Per gli stranieri anche eventuali dichiarazioni consolari.
Modalità di accesso (multicanalità)	Allo sportello.
Tempi di rilascio (tempestività)	Acquisita tutta la documentazione necessaria, il rilascio della certificazione relativa alla dichiarazione di riconoscimento è immediata.
Costo	Nessuno.

SERVIZIO	Trascrizione degli atti di stato civile
Descrizione	Gli atti di stato civile che riguardano cittadini italiani sono trascritti nel Comune di residenza degli interessati.
Documentazione necessaria	<ul style="list-style-type: none"> • Documento d'identità in corso di validità. • Atto in originale da trascrivere tradotto e legalizzato se richiesto dalla normativa.
Modalità di accesso (multicanalità)	Allo sportello.
Tempi di rilascio (tempestività)	Entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta.

Costo	Nessuno.
-------	----------

SERVIZIO	Correzione degli atti di stato civile e cambio nome/cognome
Descrizione	L'Ufficiale di Stato Civile, qualora intervengano variazioni, procede con la correzione o modifica di nome/cognome riportati sugli atti di stato civile.
Documentazione necessaria	<ul style="list-style-type: none"> • Documento d'identità in corso di validità. • Atto in originale da trascrivere tradotto e legalizzato se richiesto dalla normativa.
Modalità di accesso (multicanalità)	Allo sportello.
Tempi di rilascio (tempestività)	Entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta.
Costo	Nessuno.

SERVIZIO	Verbale di giuramento e trascrizione del Decreto di cittadinanza italiana
Descrizione	Il verbale di giuramento e la trascrizione del Decreto di cittadinanza italiana, sono atti che completano il procedimento di conferimento della cittadinanza italiana per Decreto del Prefetto o del Presidente della Repubblica.
Documentazione necessaria	<ul style="list-style-type: none"> • Decreto di cittadinanza italiana. • Documento di identità in corso di validità.
Modalità di accesso (multicanalità)	Allo sportello.

Tempi di rilascio (tempestività)	Entro 6 mesi dalla notifica del Decreto.
Costo	Nessuno.

SERVIZIO	Accordo di separazione e di divorzio davanti all'Ufficiale di Stato Civile
Descrizione	<p>I coniugi possono chiedere congiuntamente all'Ufficiale di Stato Civile di registrare un atto con cui, con il consenso reciproco, dichiarano di volersi separare o di voler sciogliere o far cessare gli effetti civili del loro matrimonio. Tale atto ha la stessa efficacia della sentenza di separazione o di divorzio dei giudici.</p> <p>L'accordo non può contenere riferimenti ai rapporti patrimoniali (economici e finanziari) tra i coniugi.</p> <p>Sono esclusi i coniugi che abbiano figli minori, anche di una sola parte, o maggiorenni incapaci o portatori di handicap grave (L. 104/1992 art. 3) o economicamente non autosufficienti.</p> <p>Il Comune di Oristano è competente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • per i coniugi residenti entrambi a Oristano o almeno uno dei due. • Per i coniugi sposati a Oristano. • Per i coniugi sposati all'estero con atto di matrimonio trascritto a Oristano. <p>https://www.comune.oristano.it/it/servizi/servizio/Se-parazione-e-divorzio-breve-in-Comune-Come-fare/</p>

Documentazione necessaria	<ul style="list-style-type: none"> • Documento d'identità in corso di validità. • Dichiarazione di ciascuno dei coniugi circa l'assenza di figli, anche di una sola parte, e di essere/non essere parti in giudizio pendente concernente la separazione/divorzio tra coniugi. • Modello guida per la definizione dell'accordo di separazione e di divorzio. • Copia conforme all'originale dell'atto di separazione (per i coniugi che si accordano per il divorzio).
Modalità di accesso (multicanalità)	Allo sportello.
Tempi di rilascio (tempestività)	Non prima i 30 giorni dalla redazione dell'accordo e comunque dopo essersi ripresentati davanti all'Ufficiale di Stato Civile per confermare l'accordo di separazione/divorzio.
Costo	16 euro diritti fissi.

SERVIZIO	Consegna congedi di leva
Descrizione	Consta in un documento che riporta i dati anagrafici dell'arruolato, il corpo militare di appartenenza, la data di incorporazione e di congedo. Serve per dimostrare la propria posizione rispetto agli obblighi di leva.
Documentazione necessaria	<ul style="list-style-type: none"> • Documento d'identità in corso di validità.
Modalità di accesso (multicanalità)	Allo sportello.
Tempi di rilascio (tempestività)	Immediato allo sportello, entro 2 giorni in casi particolari.
Costo	Nessuno.

SERVIZIO	Accesso agli atti anagrafici e di stato civile
Descrizione	Ogni cittadino può chiedere la visione o l'estrazione di copia di atti sui quali ha un interesse giuridicamente rilevante, fatte salve le limitazioni imposte dalla normativa vigente in materia.
Documentazione necessaria	<ul style="list-style-type: none"> • Documento d'identità in corso di validità.
Modalità di accesso (multicanalità)	Allo sportello.
Tempi di rilascio (tempestività)	Entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta.
Costo	Costi relativi all'estrazione di copia degli atti richiesti.



I RAPPORTI CON GLI UTENTI

Rilevazione della soddisfazione dei cittadini – utenti

Presso ogni sportello degli Uffici anagrafe, stato civile ed elettorale, è disponibile il modulo di rilevazione della soddisfazione dell'utenza in merito ai servizi offerti, attraverso il quale il cittadino ha la possibilità di esprimere una propria valutazione circa la qualità dei servizi offerti.

Suggerimenti, reclami e segnalazioni

I cittadini possono presentare suggerimenti, reclami o segnalazioni in relazione al funzionamento dei servizi o degli standard di qualità fissati nella presente Carta dei Servizi, rivolgendosi presso l'Ufficio URP, situato all'ingresso del Palazzo degli Scolopi in piazza Eleonora d'Arborea n. 44.

E' possibile presentare suggerimenti, reclami, segnalazioni, sia verbalmente che nella forma scritta.

I suggerimenti, reclami e segnalazioni presentati nella forma scritta devono essere sottoscritti dall'interessato.

In caso di reclamo verbale, l'interessato deve dichiarare le proprie generalità (nome, cognome, indirizzo di residenza, recapito telefonico).

Il servizio risponderà quanto prima e comunque entro e non oltre i 30 giorni successivi alla presentazione del reclamo.

I cittadini, con le loro segnalazioni, contribuiscono attivamente alla valutazione circa l'applicazione della presente Carta dei Servizi e al miglioramento continuo dei servizi offerti.