



STRUTTURA: DIREZIONE SERVIZI CIVICI – SERVIZI DEMOGRAFICI

SERVIZIO EROGATO STANDARD (descrizione)	FATTORE QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato/formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	NOTE
<b>ANAGRAFE</b>							
Rilascio carta d'identità elettronica	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di accesso	Accesso diretto, senza prenotazione	100%	n. 16081 richieste/16801 evase		
Rilascio carta d'identità	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	rilascio immediato	100%	n. 1345 richieste /1345 evase		
Autenticazione di firma, fotocopia e legalizzazione fotografia	tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	rilascio immediato	100%	n. 3200 richieste /3200 evase		
Dichiarazione sostitutiva atto di notorietà	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	rilascio immediato	100%			
Rilascio certificazione di anagrafe	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	Rilascio immediato (10 giorni per i certificati storici)	100%	n. 6503 richieste /6503 evase		
Servizi di anagrafe a domicilio per utenti con difficoltà motorie	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna dalla richiesta	10 gg lavorativi	100%	n. 47 richieste /47 evase		
Residenza (Iscrizione anagrafica di cittadini provenienti da altri Comuni o dall'estero)	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di registrazione in anagrafe	2 giorni lavorativi	100%	n. 4949 richieste /4949 evase		
Residenza (Cambio di abitazione)	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di registrazione	2 giorni lavorativi	100%	n. 10449 richieste /10449 evase		
Iscrizione A.I.R.E. (anagrafe italiani residenti all'estero)	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di iscrizione	2 giorni lavorativi dalla ricezione della documentazione da parte del Consolato/Ambasciata	100%	n. 774 richieste /774 evase		
Rilascio attestato di soggiorno indeterminato e permanente a cittadini dell'U.E. già residenti	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna dalla richiesta	30 giorni	100%	n. 325 richieste /325 evase		
Dichiarazione di dimora abituale per i cittadini stranieri	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di registrazione	20 giorni	100%	dato non rilevabile		Dato non estrapolabile informaticamente perché contenuto in dati aggregati già riportati
Assegnazione numeri civici	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di invio ordine numeri civici dall'arrivo della comunicazione da parte del Municipio competente	2 giorni lavorativi	100%	n. 172 richieste /172 evase		

Intitolazione strade o piazze e targhe commemorative	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di istruttoria per l'inserimento all'ordine del giorno della seduta della Commissione per la Toponomastica cittadina (che di norma si riunisce con cadenza semestrale)	10 giorni	100%	n. 9 richieste /9 evase		
Rilascio certificati relativi alle denominazioni stradali	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio	3 giorni	100%	n. 1 richieste /1 evase		
Autenticazione di firma per alienazione dei beni mobili registrati	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di autenticazione	immediato	100%	n. 78 richieste / 78 evase		
Convivenze di fatto	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di registrazione in anagrafe previa verifica requisiti	2 giorni	100%	n. 118 richieste/118 evase		
<b>STATO CIVILE</b>							
Rilascio di certificazione di stato civile	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio/spedizione	consegna entro 15 giorni (per certificati con particolari ricerche d'archivio) spedizione entro 3 giorni (per certificati con consegna a domicilio o ritiro presso la sede territoriale prescelta)	100%	n. richieste 18979/18979 evase		
Pubblicazione di matrimonio	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempi di pubblicazione all'Albo Pretorio on line	11 giorni	100%	n. 1280 richieste /1280 evase		
Celebrazione del matrimonio civile	Accessibilità: offrire ai futuri sposi la possibilità di scegliere le sedi in base alle possibilità/esigenze	Numero sedi di celebrazione	6	100%	n. 9 sedi disponibili /n. 9 sedi utilizzate		
Unioni civili	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di iscrizione dell'atto nel registro di stato civile	immediato	100%	n. 15 richieste/ 15 evase		
Accordo di separazione personale e/o divorzio davanti all'Ufficiale dello Stato Civile	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di definizione della pratica	90 giorni dalla redazione del 1° verbale di separazione/divorzio/riciesta di scioglimento dell'unione civile (salvo particolari esigenze istruttorie)	100%	n. richieste separazioni 96/96 n. richieste divorzi 118/118		
Dichiarazione di nascita	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di redazione dell'atto	immediato	100%	n. 4769 richieste / 4769 evase (dato comprensivo di trascrizione)		
Riconoscimento di figlio nato fuori dal matrimonio	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di redazione dell'atto	immediato	100%	n. 618 richieste / 618 evase (dato comprensivo di trascrizione)		
Acquisto o riacquisto cittadinanza italiana di diritto	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di completamento istruttoria	50 giorni dalla ricezione del decreto prefettizio	100%	n. 2869 richieste /2869 evase		
Riconoscimento cittadinanza italiana "jure sanguinis" ai discendenti di cittadini italiani emigrati all'estero	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di completamento istruttoria	45 giorni	100%	n. 70 richieste /70 evase		
Disposizioni Anticipate di Trattamento DAT- Testamento biologico	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di registrazione	immediato	100%	n. 205 richieste /205 evase		
<b>ELETTORALE</b>							
Iscrizione nell'Albo degli Scrutatori, Presidenti di Seggio	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di aggiornamento dell'albo	annuale	100%	n. 731 richieste/n.731 evase		

Iscrizione nell'Albo dei Giudici Popolari	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di aggiornamento dell'albo	biennale	100%	Dato non rilevabile in anni pari	La finestra di iscrizione all'Albo dei Giudici Popolari è prevista dal 30 aprile al 31 luglio di qualsiasi anno dispari	
Consegna tessere elettorali	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	Immediato e comunque entro la settimana antecedente le consultazioni	100%	n. 11080 tessere elettorali da consegnare /11080 tessere consegnate nei tempi stabiliti	Tessere elettorali (emissioni e aggiornamenti)	
Rilascio/duplicato tessera elettorale	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio	Immediato, previa verifica dei requisiti necessari, compresi i giorni delle Consultazioni	100%	n. 5907 richieste /5907 Rilasciate	I dati si riferiscono agli uffici di corso Torino	
Raccolta firme e rilascio certificati di iscrizione nelle liste elettorali	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio	24 ore per le candidature	100%	n. 2961 certificati richiesti / 2961 rilasciati		
			48 ore rilascio certificati per le richieste referendarie				
Diritto di voto per le persone disabili	Accessibilità al servizio	numero richieste accolte	1) voto assistito per elettori non vedenti o impossibilitati ad apporre il segno grafico senza accompagnatore; 2) voto domiciliare per elettori con dipendenza continuativa e vitale da apparecchiature elettromedicali oppure intrasportabili perché con gravissime infermità; assegnazione a seggi 3) accessibili per elettori con difficoltà di deambulazione	100%	n. 75 richieste /75 rilasciate		
Rilascio certificato esito di leva (per i riformati alla visita), iscrizione nelle liste di leva, dichiarazione ricostruzione foglio matricolare	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	immediato	100%	n. 111 richieste /111 evase		
<b>AZIONI DI MIGLIORAMENTO</b>				<b>ESITI</b>			
Aumento del 5% del numero di seggi elettorali accessibili agli utenti con difficoltà di deambulazione (da 175 a 183)				Attualmente le sedi per disabili sono 179 - nel 2021 nell'ambito dello studio di fattibilità per l'individuazione di sedi alternative agli istituti scolastici ne verrà ulteriormente valutata l'implementazione			
Messa a regime del Numero unico con contestuale razionalizzazione dei numeri telefonici pubblicati sul sito istituzionale				La segreteria di Direzione di corso Torino ha preso in carico il numero unico e risposto alla chiamate provenienti dallo 01010 smistando le stesse ai servizi competenti. Si segnala un'incidenza del 10% di telefonate non di competenza, sempre, ove possibile, girate alle Direzioni competenti. I numeri dei singoli uffici sono comunque presenti sul sito per questioni di trasparenza e reperibilità dei reponsabili dei procedimenti.			
Mantenimento del numero delle convocazioni per separazioni/divorzi (10 nei pomeriggi di lunedì e mercoledì)				E' aumentato il numero di convocazioni (20-25) concentrando gli appuntamenti in un'unica mattinata di venerdì, a causa del contingentamento dovuto alle misure di prevenzione dal Covid-19 adottate.			
Mantenimento del progetto "Cittadini si nasce" grazie al quale i neogenitori possono ottenere l'attribuzione del Codice Fiscale al neonato direttamente presso gli ospedali, con conseguente possibilità di scegliere il pediatra				Per il 2020 è proseguita l'attività legata al progetto "Cittadini di nasce" con 2414 denunce di nascita dichiarate in ospedale e trascritte negli atti di Stato Civile e altrettanti codici fiscali attribuiti dall'Anagrafe, con un incremento del servizio in presenza (393) in sostituzione degli ospedali in difficoltà nelle fasi di picco della pandemia.			
Ampliamento numero delle sedi di servizi demografici di prossimità: il cittadino può ottenere certificazioni e/o informazioni di anagrafe e stato civile, senza recarsi nella sede di corso Torino				Gli sportelli di prossimità sono stati sospesi in seguito al lockdown. Come servizi di prossimità sono aumentati i soggetti privati convenzionati sul territorio per il rilascio di certificazioni anagrafiche e di stato civile con 25 edicole e 9 punti ACI aderenti			
Stabilizzazione della App regolacode: è possibile prenotarsi agli uffici anagrafici di Corso Torino tramite un ticket on line senza doversi recare allo sportello				La APP regolacode (Ufirst) è stata disabilitata contestualmente al primo lockdown e non più ripristinata perché necessita dell'utilizzo di schermo touchscreen. Perciò è stato attivato un sistema di prenotazione online, l'agenda digitale, maggiormente rispondente alle misure di prevenzione da Covid-19 adottate, con 14934 prenotazioni effettuate .			

Direttore dei Servizi Civici  
Dott.ssa Fernanda Gollo  
(documento firmato digitalmente)