



COMUNE DI PANTELLERIA

Provincia di Trapani

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZI DEMOGRAFICI



Giugno 2020



Comune di Pantelleria
Carta dei Servizi – Servizi Demografici

Prefazione

Il Servizio Demografico è un Servizio Indispensabile nella Vita Civile di un Cittadino, che accompagna gli Eventi Importanti del Ciclo della Vita ed assicura i Primari Diritti di Cittadinanza e di Garanzie Personali nel Rapporto con lo Stato.

Si tratta di uno Strumento di particolare importanza nella Costruzione di un Rapporto Positivo tra il Comune ed il Cittadino: con essa l'Amministrazione si impegna ad erogare i propri Servizi, rispettando la Qualità nella Trasparenza delle Procedure e nella Ricerca della Semplificazione. La sua Finalità è quella di offrire una Fruizione Consapevole dei Servizi chiarendo l'Organizzazione, le Modalità di Erogazione ed i Tempi massimi di Conclusione dei relativi Procedimenti.

Nel ringraziare le Persone che lavorano nei Servizi Demografici per la Disponibilità, l'Attenzione, la Cortesia e l'Educazione con cui Vi accolgono quotidianamente, mi preme sottolineare il costante Impegno, Loro e dell'Amministrazione Comunale tutta, nell'adeguare i Servizi Offerti a standard sempre più elevati ed a Raccogliere ogni Vostra Sollecitazione.

Nell'invitarVi ad utilizzare questo Strumento, Vi Saluto Cordialmente.

Il Sindaco
Dott. Vincenzo Vittorio CAMPO



Comune di Pantelleria
Carta dei Servizi – Servizi Demografici

SOMMARIO

Presentazione.....	pag. 1
Storia dei Servizi Demografici.....	pag. 2
Il Sindaco ed i Servizi Demografici.....	pag. 3
L’Organizzazione dei Servizi.....	pag. 4
Scheda informativa per eventi di vita	
Essere cittadino:	
- Acquisire la Cittadinanza Italiana.....	pag. 6
- Carta di Identità	pag. 7
- Carta d’Identità Elettronica (CIE).....	pag. 8
- Essere iscritto nelle Liste Elettorali.....	pag. 9
- Fare il Presidente o lo Scrutatore di Seggio Elettorale.....	pag. 10
- Fare il Giudice Popolare.....	pag. 12
Trasferirsi all’Estero:	
- Iscrizione all’AIRE.....	pag. 13
Avere una casa:	
- Richiedere il Numero Civico.....	pag. 14
- Cambiare Casa (variazioni di Residenza/Domicilio).....	pag. 15
Famiglia:	
- Matrimonio, Unioni Civili, Convivenza anagrafica di fatto.....	pag. 16
- Separazione-Divorzio.....	pag. 20
- Denuncia di morte.....	pag. 21
Avere un Figlio:	
- Denuncia di Nascita.....	pag. 22
Rapporti con i Cittadini.....	pag. 23



Comune di Pantelleria
Carta dei Servizi – Servizi Demografici

PRESENTAZIONE

Questa è la prima Carta dei Servizi realizzata dal Comune di Pantelleria e riguarda i Servizi Demografici presenti presso la Sede Comunale. L'obiettivo è quello del miglioramento continuo dei Servizi, attraverso un costante monitoraggio della soddisfazione dell'Utenza.

La Carta dei Servizi è un vero e proprio impegno che il Comune di Pantelleria attua con i Cittadini, al fine di realizzare una "Politica di Qualità", ponendo il Cittadino al centro dell'Attenzione come Soggetto che richiede Servizi sempre più Efficienti e Valuta la Qualità del Servizio ricevuto.

Nell'erogare ai Cittadini i Servizi di Anagrafe, Stato Civile, Toponomastica, Elettorale e Leva, il Comune di Pantelleria si impegna a rispettare i seguenti Principi Fondamentali:

- Uguaglianza e Imparzialità: i Servizi sono forniti secondo Obiettività, Imparzialità, Equità, Eguaglianza di Accesso per tutti, senza distinzione di sesso, religione, nazionalità, lingua, opinioni politiche, condizione sociale e grado di istruzione. È garantita la Riservatezza dei Dati Personali ed è posta particolare attenzione nei Soggetti Diversamente Abili;
- Continuità: i Servizi sono erogati in maniera continuativa e senza interruzioni, tenendo conto dell'Orario di Apertura al Pubblico e delle eventuali cause di forza maggiore. Il Comune si impegna a comunicare preventivamente eventuali cambiamenti o interruzioni programmate nell'erogazione del servizio, in modo da garantire, per quanto possibile, una riduzione del disagio e del tempo di eventuali disservizi. In caso di sciopero, garantisce i Servizi Essenziali previsti dalla normativa vigente;
- Partecipazione e Trasparenza: il Comune di Pantelleria promuove la Partecipazione dei Cittadini al miglioramento dei Servizi Pubblici, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, osservazioni e reclami e attivando verifiche del grado di soddisfazione dei Cittadini;
- Efficacia ed Efficienza: compatibilmente con le risorse disponibili, il Comune di Pantelleria si impegna a perseguire l'Obiettivo del Miglioramento Continuo dell'Efficienza e dell'Efficacia dei Servizi Demografici, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee alla Qualità del Servizio.

La Carta dei Servizi è, per sua natura, uno strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato e modificato al raggiungimento degli obiettivi dichiarati o quando intervengono modifiche sostanziali a quanto in essa già contenuto. Permette ai Cittadini di constatare il rispetto degli Standard e degli Impegni dichiarati, di essere informati sui cambiamenti in atto e di verificare i piani di miglioramento avviati.



Comune di Pantelleria
Carta dei Servizi – Servizi Demografici

STORIA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

L'Anagrafe (dal greco ἀναγραφή = registro) della Popolazione Residente ha la funzione di registrare nominativamente, secondo determinati caratteri naturali e sociali, gli abitanti residenti di un Comune, sia come singoli sia come componenti di una famiglia o componenti di una convivenza, nonché le successive variazioni che si verificano all'interno della popolazione. Nota in passato con il nome di "Registro della Popolazione" può essere intesa come un "conto demografico" nel quale, partendo dal censimento (inteso quale inventario della popolazione) si registrano nel tempo:

- entrate, costituite da nati ed immigrati;
- uscite, costituite da morti ed emigrati.

L'attuale struttura dell'Anagrafe ha natura piuttosto recente ma le origini si fanno risalire all'antico Egitto (ove veniva mantenuto un "registro delle famiglie ai fini economici e militari"), all'antica Grecia e all'antica Roma (introdotta dall'Imperatore romano Marco Aurelio), ove erano costituiti veri e propri elenchi dei censiti, distinti secondo il possesso o meno dei diritti civili e politici, la classe patrimoniale e l'età al fine di poter esercitare il voto, o per l'esazione dei tributi.

Durante il periodo medioevale cadde in disuso la pratica dei censimenti e delle rilevazioni demografiche fino a quando la Chiesa Romana, con le registrazioni parrocchiali dei battesimi e, successivamente, dei defunti e dei matrimoni, ricostituì tale registrazione anche in virtù delle determinazioni adottate, nel 1563, dal Concilio di Trento. Tale registrazione sistematica, dapprima attuata nelle città più popolose e progredite, fu estesa fino alla metà del XIX secolo all'intera popolazione: in tal modo, anche a seguito della distinzione tra censimento e anagrafe, la registrazione anagrafica viene indirizzata alla soddisfazione delle esigenze amministrative del potere esecutivo e delle autorità municipali, mentre al censimento viene affidato uno scopo puramente statistico.

Le Anagrafi sono la risultante di due componenti:

- l'adempimento degli obblighi anagrafici degli Uffici Comunali;
- l'adempimento degli obblighi dei singoli cittadini.

Solo dall'adempimento scrupoloso ed immediato di detti obblighi nasce la regolare tenuta delle Anagrafi, di modo da rispecchiare la reale situazione di fatto. Aspetto, questo, di particolare rilevanza in quanto il Servizio Anagrafico è base e fondamento dell'attività amministrativa dei Comuni, poiché soddisfa le esigenze di tutti gli altri servizi pubblici fondati sul rapporto persona/territorio, quali il servizio elettorale, scolastico, tributario, di leva, igienico-sanitario ed assistenziale.

**informazioni tecnico- storiche estratte dalla Prefazione di "Anagrafe della Popolazione – Metodi e Norme – serie B – n. 29 – 1992" edito dall'I.S.T.A.T.*



Comune di Pantelleria
Carta dei Servizi – Servizi Demografici

IL SINDACO ED I SERVIZI DEMOGRAFICI

I Servizi Demografici sono servizi di competenza Statale, affidati ai Comuni in quanto, data la loro vicinanza con le popolazioni amministrare, sono in grado di garantire una migliore gestione. Per questo motivo, i Servizi Demografici che si occupano delle attività relative all'Anagrafe, allo Stato Civile, all'Elettorale, alla Leva ed alla Statistica sono attività direttamente conseguenti alle funzioni che il Sindaco riveste quale Ufficiale di Governo.

Difatti nel nostro Ordinamento il Sindaco espleta due funzioni ben distinte e separate:

- quella di Capo dell'Amministrazione Comunale;
- quella di Ufficiale di Governo.

Nella veste di Ufficiale di Governo il Sindaco si rende garante dell'applicazione uniforme di leggi dello Stato che, necessariamente, non possono essere lasciate alla potestà legislativa e regolamentare delle Regioni e dei Comuni.

Pertanto, nella sua espressa qualità di Ufficiale di Governo, e quindi quale organo periferico dello Stato, il Sindaco è Ufficiale di Anagrafe e di Stato Civile e sovrintende alla tenuta dei Registri di Stato Civile e di Popolazione, oltre che vigilare sui Servizi Elettorale e di Leva militare.



Comune di Pantelleria
Carta dei Servizi – Servizi Demografici

L'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

I Servizi di Anagrafe, Stato Civile, Toponomastica, Elettorale e Leva sono compresi nell'Area dei Servizi ai Cittadini.

ANAGRAFE

Funzione dell'Anagrafe è di registrare nominativamente gli Abitanti residenti nel Comune, sia come singoli che come componenti di una Famiglia, registrando nel contempo i movimenti della popolazione in entrata (nati ed immigrati) ed in uscita (morti ed emigrati).

Gli Uffici curano la registrazione delle variazioni anagrafiche e la relativa certificazione, il rilascio delle Carte di Identità (sia cartacee nei casi previsti dalla legge, che elettroniche), le pratiche di immigrazione e per il cambio di residenza, l'iscrizione all'AIRE (Anagrafe degli Italiani Residenti all'Estero).

STATO CIVILE

Funzioni dello Stato Civile sono:

- ricevere, per mezzo di dichiarazioni verbali, riprodotte per iscritto nei Registri o per mezzo di atti scritti, annotati o trascritti nei Registri stessi, la documentazione essenziale che descrive il complesso di eventi determinanti lo status della persona, che possono essere indipendenti o dipendenti dalla sua volontà;
- conservare la succitata documentazione perché dai fatti e atti da essa rappresentati la persona trae la titolarità di specifici e particolari diritti ed obblighi verso lo Stato e verso gli altri consociati;
- rilasciare, a chi vi abbia interesse, le relative certificazioni;
- garantire l'attualità della documentazione, in modo che essa sia continuamente aggiornata rispetto alla persona.

L'Ufficio di Stato Civile, pertanto, cura la redazione degli atti di nascita, cittadinanza, pubblicazione, matrimonio, unione civile e morte ed aggiornano, attraverso le annotazioni, gli atti conservati in Archivio, rilasciando la relativa certificazione.

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 provvedimenti e, infine, mirando alla progressiva informatizzazione delle procedure e degli atti.



Comune di Pantelleria
Carta dei Servizi – Servizi Demografici

TOPONOMASTICA

Funzione principale della Toponomastica è di provvedere all'attribuzione ed all'ordinamento della nomenclatura stradale, all'assegnazione ed alla registrazione della numerazione civica ed alla gestione grafica ed alfanumerica delle informazioni circa lo stradario comunale. L'Ufficio, pertanto, cura l'assegnazione e l'installazione dei numeri civici esterni ed interni ed assolve alle funzioni di segreteria per la Commissione Toponomastica (la quale ha il compito di proporre alla Giunta Comunale i nomi da assegnare alle vie, alle piazze e agli altri luoghi pubblici).

ELETTORALE

Funzione dell'Ufficio Elettorale è di provvedere alla tenuta ed all'aggiornamento degli elenchi degli Elettori del Comune di Pantelleria, 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, inoltre, all'aggiornamento degli Albi dei Giudici Popolari di Corte d'Assise e di Corte d'Assise d'Appello e rilascia le certificazioni di iscrizione nelle liste elettorali.

LEVA

L'Ufficio Leva ha la funzione di gestire gli atti previsti per l'incorporazione nelle Forze Armate dei Cittadini giuridicamente capaci e fisicamente idonei. A seguito della sospensione dell'obbligo di Leva a partire dal 1° Gennaio 2005 (a seguito delle recenti disposizioni normative: Legge 331/2000, D.lgs. 215/2001 e Legge 226/2004) è comunque rimasta di competenza dell'Ufficio Leva comunale la procedura relativa alla formazione delle liste di leva e la conseguente pubblicazione sull'Albo Comunale dell'elenco delle iscrizioni dei giovani diciassettenni.

Gli orari di ricevimento al Pubblico degli Uffici dei Servizi Demografici sono:

- **Lunedì, Mercoledì, Giovedì e Venerdì dalle ore 09:30 alle ore 12:30;**
- **Martedì dalle ore 16:00 alle ore 18:00.**



Comune di Pantelleria
Carta dei Servizi – Servizi Demografici

SCHEDE INFORMATIVE PER EVENTI DELLA VITA

ESSERE CITTADINO

ACQUISIRE LA CITTADINANZA ITALIANA

L'acquisto della Cittadinanza Italiana avviene in seguito a:

- decreto ministeriale o presidenziale di concessione della cittadinanza a stranieri residenti;
- dichiarazione di acquisto per cittadini stranieri tra il 18° ed il 19° anno di età, nati e residenti ininterrottamente in Italia;
- riconoscimento di origini italiane di un cittadino straniero;
- riacquisto in seguito a precedente perdita.

Per l'ottenimento della cittadinanza nei casi in cui è previsto che il procedimento amministrativo sia a carico dell'ufficiale di stato civile è necessario recarsi all'Ufficio di Stato Civile, previo appuntamento, presentando i seguenti documenti:

- documento di identità;
- documenti, rilasciati da autorità italiane o estere, attestanti la situazione di idoneità all'avvio della pratica di acquisizione della Cittadinanza.

Le tempistiche variano in base alla complessità della pratica. Al termine dell'istruttoria, il Cittadino verrà contattato per concordare l'appuntamento per la cerimonia del giuramento di fedeltà alla Repubblica Italiana.



Comune di Pantelleria
Carta dei Servizi – Servizi Demografici

ESSERE CITTADINO

CARTA D'IDENTITÀ

La Carta d'Identità è il tradizionale documento cartaceo, munito di fotografia, rilasciato dal Comune al fine di dimostrare l'identità personale del suo Titolare. Essa consente l'ingresso negli Stati Membri della Comunità Europea ed in altri Paesi Europei ed extraeuropei che abbiano sottoscritto accordi bilaterali con l'Italia. Il rilascio è immediato ma con l'entrata in vigore della carta di identità elettronica (CIE) è subordinato a motivi di emergenza identificati dalla legge.

La validità è di:

- 10 anni per i maggiorenni (dal 26 Giugno 2008 a seguito del D.L. 112/2008);
- 5 anni per i minorenni da 3 anni ai 18 anni (dal Giugno del 2011 – D.L. 70/2011);
- 3 anni per i minorenni dalla nascita a 3 anni (dal Giugno 2011 – D.L. 70/2011).

In base all'art 7 del D.L. 5/2012, la scadenza della Carta d'Identità corrisponde al giorno e mese di nascita dal Titolare, immediatamente successiva alla scadenza prevista per il documento medesimo.

I cittadini che chiedono il documento valido per l'espatrio devono sottoscrivere una dichiarazione sotto la propria responsabilità di non trovarsi in alcuna delle condizioni ostative al rilascio del passaporto (ai sensi dell'art 3 della Legge 1185/1967).

Per il rilascio ai minori della Carta d'Identità valida per l'espatrio, è necessario l'assenso dei genitori, oltre alla dichiarazione di assenza di motivi ostativi all'espatrio: nella ipotesi in cui uno dei genitori sia impedito a recarsi presso lo sportello anagrafe, è possibile trasmettere l'assenso con le modalità di cui all'art 38, comma 3 del D.P.R. n. 445/2000. In ogni caso, per i minori di 14 anni, l'uso della Carta d'Identità per l'espatrio è subordinato alla condizione che il minore viaggi con uno dei genitori: se viaggia affidato a terzi, è necessario apposita autorizzazione da parte della Questura, consistente nel "documento di accompagnamento" richiesto da entrambi i genitori e rilasciato dalla Questura o in formato cartaceo o mediante menzione sul passaporto del minore. Tale documento può essere richiesto anche dalle compagnie di navigazione (nel caso di viaggio all'Estero con affidamento al personale di volo delle compagnie stesse).

Per i cittadini residenti all'estero ed iscritti all'AIRE, è previsto il rilascio della Carta d'Identità presso gli Uffici Consolari. Quest'ultimo dovrà chiedere al Comune di iscrizione AIRE il necessario nullaosta al rilascio. Il Comune AIRE, verificata l'esattezza dei dati contenuti nella predetta richiesta, rilascerà il nullaosta, nel rispetto dei termini di legge previsti.



Comune di Pantelleria
Carta dei Servizi – Servizi Demografici

ESSERE CITTADINO

LA CARTA D'IDENTITA' ELETTRONICA (CIE)

Introdotta dall'art 10, comma 3 del D.L. 78/2015, la Carta d'Identità Elettronica (CIE) è il documento personale che attesta l'identità del Cittadino, realizzata in materiale plastico, dalle dimensioni di una carta di credito e dotata di sofisticati elementi di sicurezza e di un microchip a radiofrequenza che memorizza i dati del titolare. La foto del Titolare è stampata al laser per garantire una elevata resistenza alla contraffazione. Sul retro della CIE viene riportato, come codice a barre, il Codice Fiscale del Titolare. Il rilascio, che avviene ad opera del Ministero dell'Interno attraverso il Poligrafico dello Stato non sarà immediato, a differenza del formato cartaceo, ma avverrà dopo circa sei giorni lavorativi dalla richiesta. La richiesta dovrà essere presentata ai Comuni, i quali la inseriranno nel sistema informatico fornito dal Ministero dell'Interno: i Comuni, una volta acquisiti i dati, la fotografia, la firma e le impronte digitali del richiedente invieranno telematicamente la richiesta di emissione al Ministero dell'Interno il quale stamperà e consegnerà la CIE all'indirizzo indicato nella richiesta (che potrà essere quello del Comune o quello del Richiedente).



Comune di Pantelleria
Carta dei Servizi – Servizi Demografici

ESSERE CITTADINO

ESSERE ISCRITTO NELLE LISTE ELETTORALI

L'Ufficio Elettorale provvede d'ufficio all'iscrizione dei nominativi dei nuovi Elettori ed all'aggiornamento delle liste elettorali secondo il seguente sistema:

- sono iscritti nelle liste i Cittadini che hanno compiuto il 18° anno di età, coloro che hanno trasferito la propria residenza da altro Comune o coloro che hanno acquisito il diritto di voto in base alla normativa vigente;
- sono cancellati i cittadini trasferitisi presso altri Comuni e coloro che hanno perduto il diritto elettorale in base alla normativa vigente.

LA TESSERA ELETTORALE

La tessera elettorale (consegnata dall'Ufficio direttamente all'Elettore) è strettamente personale, ha carattere permanente ed è valida per 18 consultazioni. In caso di deterioramento, smarrimento o furto, l'Elettore può chiedere un duplicato, il cui rilascio è immediato, presentando domanda all'Ufficio Elettorale su modulo prestampato disponibile presso l'Ufficio stesso.

ANNOTAZIONE PERMANENTE DEL DIRITTO DI VOTO ASSISTITO

L'Elettore affetto da grave infermità, che non consenta l'autonoma espressione del voto senza l'aiuto di un accompagnatore di fiducia, può rivolgere domanda all'Ufficio Elettorale per l'annotazione del diritto al voto assistito sulla tessera elettorale personale. A tal fine è necessaria la presentazione della relativa documentazione medica.



Comune di Pantelleria
Carta dei Servizi – Servizi Demografici

ESSERE CITTADINO

FARE IL PRESIDENTE O LO SCRUTATORE DI SEGGIO ELETTORALE

Per poter svolgere le funzioni di PRESIDENTE DI SEGGIO ELETTORALE è necessario essere iscritti al relativo Albo. L'iscrizione, che viene preannunciata da avviso pubblico, avviene, ogni anno, entro il mese di Ottobre, compilando l'apposita domanda, disponibile presso l'Ufficio Elettorale del Comune di Pantelleria e presente sul Sito Istituzionale dell'Ente, e consegnandola all'Ufficio Protocollo del Comune di Pantelleria.

Può richiedere l'iscrizione all'Albo dei Presidenti di Seggio:

- chi è iscritto nelle liste elettorali del Comune di Pantelleria;
- chi è in possesso del titolo di studio di Diploma di scuola media di secondo grado;
- chi non si trova nelle condizioni di cui all'art 23 del Testo Unico delle leggi per la composizione e l'elezione degli organi delle amministrazioni comunali, approvato con D.P.R. n. 570/1960, ed all'art 38 del Testo Unico delle leggi recanti norme per la elezione della Camera dei Deputati, approvato con D.P.R. n. 361/1957.

Trattandosi di aggiornamento all'Albo dei Presidenti di Seggio, coloro che risultano già presenti non devono produrre alcuna istanza.

L'elenco di coloro che abbiano presentato istanza e che abbiano i requisiti di legge verrà trasmesso alla locale Corte di Appello, la quale aggiornerà l'Albo e ne determinerà le nomine in occasione delle consultazioni elettorali.

Per poter svolgere le funzioni di SCRUTATORE DI SEGGIO ELETTORALE è necessario essere iscritti al relativo Albo. L'iscrizione, che viene preannunciata da avviso pubblico, avviene, ogni anno, entro il mese di Novembre, compilando l'apposita domanda, disponibile presso l'Ufficio Elettorale del Comune di Pantelleria e presente sul Sito Istituzionale dell'Ente, e consegnandola all'Ufficio Protocollo del Comune di Pantelleria.

Può richiedere l'iscrizione all'Albo degli Scrutatori di Seggio:

- chi è iscritto nelle liste elettorali del Comune di Pantelleria;
- chi è in possesso del titolo di studio di Diploma di scuola media di primo grado;
- chi non si trova nelle condizioni di cui all'art 23 del Testo Unico delle leggi per la composizione e l'elezione degli organi delle amministrazioni comunali, approvato con D.P.R. n. 570/1960, ed all'art 38 del Testo Unico delle leggi recanti norme per la elezione della Camera dei Deputati, approvato con D.P.R. n. 361/1957.

Trattandosi di aggiornamento all'Albo dei Presidenti di Seggio, coloro che risultano già presenti non devono produrre alcuna istanza.

In occasione delle consultazioni elettorali, i Presidenti di Seggio sono nominati dalla Corte di Appello di Palermo mentre gli Scrutatori sono nominati dalla Commissione Elettorale Comunale,



Comune di Pantelleria
Carta dei Servizi – Servizi Demografici

tra il 25° ed il 30° giorno antecedente le consultazioni elettorali, che procede anche alla redazione della graduatoria degli scrutatori supplenti. Le nomine vengono notificate agli interessati nel più breve tempo possibile (comunque non oltre il 15° giorno antecedente la data delle elezioni). L'eventuale impedimento deve essere comunicato entro 48 ore dalla notifica: in sostituzione, il Sindaco nomina gli Scrutatori supplenti, la cui notifica deve avvenire non oltre il 3° giorno antecedente la data delle elezioni.



Comune di Pantelleria
Carta dei Servizi – Servizi Demografici

ESSERE CITTADINO

FARE IL GIUDICE POPOLARE

Per poter svolgere le funzioni di Giudici Popolari d'Assise e dei Giudici Popolari d'Assise d'Appello è necessario essere iscritti al relativo Albo.

L'iscrizione avviene ogni 2 anni, da Aprile a Luglio, a seguito di avviso pubblico, utilizzando l'apposito Modulo disponibile presso l'Ufficio Elettorale del Comune di Pantelleria e presente sul Sito Istituzionale dell'Ente e presentandolo al Protocollo del Comune di Pantelleria.

Può iscriversi all'Albo dei Giudici Popolari:

- chi è cittadino italiano;
- chi gode dei diritti civili e politici;
- chi ha una età non inferiore ai 30 anni e non superiore ai 65 anni;
- chi è in possesso di:
 - titolo di studio di Diploma di scuola media inferiore, per i Giudici Popolari di Corte d'Assise;
 - titolo di studio di Diploma di scuola media superiore, per i Giudici Popolari di Corte d'Assise d'Appello;
- chi è residente nel Comune di Pantelleria.

Non possono assumere l'ufficio di Giudice Popolare:

- i magistrati e, in generale, i funzionari in attività di servizio appartenenti o addetti all'ordine giudiziario;
- gli appartenenti alle Forze Armate dello Stato ed a qualsiasi organo di polizia (anche se non dipendenti dallo Stato), in attività di servizio;
- i ministri di qualsiasi culto e i religiosi di ogni organo e congregazione.

Trattandosi di aggiornamento all'Albo dei Giudici Popolari, coloro i quali risultano già presenti non devono produrre alcuna istanza.

Entro il 15 Settembre, la Commissione Comunale Giudici Popolari trasmetterà alla Corte di Appello la proposta di inclusione di quei nominativi che, avendone i requisiti, possono essere iscritti all'Albo dei Giudici Popolari.



Comune di Pantelleria
Carta dei Servizi – Servizi Demografici

TRASFERIRSI ALL'ESTERO

ISCRIZIONE ALL'A.I.R.E.

L'Anagrafe degli Italiani Residenti all'Estero (A.I.R.E.) comprende tutti i cittadini italiani residenti all'Estero e consente di accertare i movimenti anagrafici effettuati dagli stessi, all'Estero ed in Italia.

Il Comune di Pantelleria iscrive nella propria A.I.R.E., cancellandoli contemporaneamente dall'Anagrafe della Popolazione Residente:

- i cittadini del Comune di Pantelleria dopo un periodo di permanenza all'Estero superiore ai 12 mesi;
- i cittadini nati fuori dal territorio nazionale il cui atto di nascita è stato trascritto nel Comune di Pantelleria;
- coloro che acquisiscono la cittadinanza continuando a risiedere all'Estero.

Iscrivere all'A.I.R.E. e dichiarare eventuali cambi di residenza o di abitazione consente:

- di fruire dei servizi consolari;
- di ottenere certificati dal Comune di iscrizione e dal Consolato nella cui circoscrizione si è residenti;
- di esercitare con regolarità il diritto di voto.

La legislazione in materia (Legge n. 470/1988) dispone che entro i 6 mesi successivi all'iscrizione all'A.I.R.E. i Comuni debbono provvedere a confermare all'Agenzia delle Entrate competente per territorio l'effettività della cessata residenza del precedente domicilio fiscale, la Legge prevede, inoltre, un periodo triennale, a partire dall'iscrizione all'A.I.R.E., in cui il cittadino è "sottoposto a vigilanza" da parte del Comune e dall'Agenzia delle Entrate.

L'iscrizione all'A.I.R.E. può avvenire:

- a seguito di domanda presentata dal Cittadino che intende trasferirsi all'Estero;
- d'ufficio, nel caso in cui il Cittadino non abbia provveduto e se l'Ufficio competente ne sia a conoscenza.

In entrambi i casi l'Ufficio procedente provvederà ad informare il Cittadino dell'avvenuta iscrizione tramite il Consolato di residenza.

È obbligo del Cittadino iscritto all'A.I.R.E. di comunicare gli eventuali cambi di indirizzo all'interno del medesimo Stato o il trasferimento in altro Stato Estero.



Comune di Pantelleria
Carta dei Servizi – Servizi Demografici

AVERE UNA CASA

RICHIEDERE IL NUMERO CIVICO

In caso di costruzioni già esistenti alle quali si rende necessaria l'applicazione della numerazione civica, è necessario presentare:

- il progetto del fabbricato approvato con concessione edilizia;
- la sottoscrizione di una domanda che viene compilata direttamente all'Ufficio Toponomastica.

In caso di nuove costruzioni edilizia, l'assegnazione della numerazione civica avviene contestualmente alla comunicazione di inizio lavori, che viene presentata agli Uffici Tecnici Comunali, sul Modulo previsto all'interno del relativo procedimento. Successivamente il Cittadino/Proprietario riceverà dall'Ufficio Toponomastica una comunicazione con l'attribuzione della numerazione esterna ed interna ed un bollettino per provvedere al pagamento entro il termine di 90 giorni.

Le piastrelle numeriche non possono essere asportate, distrutte o modificate: in caso di distruzione o illeggibilità del numero, il Cittadino/Proprietario dovrà richiedere all'Ufficio Toponomastica una nuova piastrella.



AVERE UNA CASA

CAMBIARE CASA

Per il **cambio di indirizzo all'interno del Comune di Pantelleria** è necessario recarsi all'Ufficio Anagrafe, compilare il Modulo (reperibile anche sul Sito Istituzionale dell'Ente) e consegnarlo direttamente all'Ufficio (o presentarlo all'Ufficio Protocollo). L'evasione della pratica prevede anche l'accertamento della Polizia Municipale presso l'indirizzo indicato dal Richiedente. Senza ulteriori richieste, il Cittadino ottiene l'aggiornamento dei dati relativi al cambio di indirizzo contenuti sui seguenti documenti:

- libretti di circolazione dei veicoli di proprietà e patente dei componenti il nucleo familiare interessati alla variazione di indirizzo;
- tessere elettorali degli elettori componenti il nucleo familiare interessati alla variazione di indirizzo.

Alla istanza vanno allegati i seguenti documenti:

- codice fiscale e documento di identità del Richiedente il cambio di indirizzo e dei componenti il nucleo familiare interessati alla variazione di indirizzo;
- copia dei libretti di circolazione dei veicoli di proprietà e della patente dei componenti il nucleo familiare interessati alla variazione di indirizzo.

Per il **cambio di residenza** (ossia lo spostamento dal Comune di Pantelleria ad altro Comune) i documenti da presentare sono:

- modulo di richiesta per iscrizione anagrafica compilato;
- codice fiscale dei componenti il nucleo familiare interessati al cambio di residenza;
- documento di identità e, per gli stranieri, passaporto e permesso o carta di soggiorno in originale in corso di validità per ogni componente il nucleo familiare;
- copia dei libretti di circolazione dei veicoli di proprietà e della patente dei componenti il nucleo familiare interessati al cambio di residenza.

Il Cittadino straniero che risiede in modo stabile sul territorio del Comune di Pantelleria per un periodo superiore ai 3 mesi, proveniente da altro Comune o dall'Estero, è tenuto a richiedere all'Ufficiale d'Anagrafe l'iscrizione anagrafica per sé e per i propri familiari conviventi. I

documenti da presentare sono:

- per i cittadini comunitari, il D.lgs. n. 30/2007 ha abrogato la carta soggiorno per cui, a partire dall'11/04/2007, è competenza del Comune provvedere al rilascio dell'attestazione della regolarità del soggiorno;
- per i cittadini extracomunitari sono necessari:
 - passaporto in corso di validità o documento di identificazione equipollente, rilasciato dal Paese di origine;
 - permesso o carta di soggiorno;
 - codice fiscale di ogni componente il nucleo familiare.



Comune di Pantelleria
Carta dei Servizi – Servizi Demografici

FAMIGLIA

SPOSARSI: la Pubblicazione di Matrimonio

Con il termine “Pubblicazione di Matrimonio” si intende il procedimento con il quale l’Ufficiale dello Stato Civile accerta l’insussistenza di impedimenti alla celebrazione del matrimonio, “pubblicizzando” l’intenzione degli sposi con la trasmissione online all’Albo Pretorio del Comune. Tale pubblicazione deve essere richiesta all’Ufficio dello Stato Civile dove ha la residenza uno dei futuri sposi, anche in caso di matrimonio religioso valido agli effetti civili (ed in quest’ultimo caso gli sposi devono essere muniti della richiesta del Parroco/Ministro di Culto).

La documentazione necessaria per contrarre matrimonio è richiesta d’ufficio presso i Comuni di nascita e di residenza: acquisita la documentazione gli sposi intervengono a rendere le prescritte dichiarazioni e viene firmato l’apposito verbale.

Le pubblicazioni devono rimanere affisse, sul Sito Istituzionale del Comune di residenza per almeno 8 giorni. Alla scadenza dell’affissione e di ulteriori 3 giorni previsti per eventuali ricorsi di terzi in Tribunale, viene rilasciato il certificato di eseguite pubblicazioni/nullaosta al matrimonio.

Il matrimonio dovrà essere celebrato entro i 180 giorni successivi alla pubblicazione.

Nel caso di Matrimonio Religioso, gli interessati provvederanno, trascorsi i termini di legge, al ritiro del nullaosta alla celebrazione, da consegnare al Parroco o al Ministro di Culto. Nel caso di Matrimonio Civile da celebrarsi in un Comune diverso da quello di residenza degli sposi, gli stessi provvederanno a richiedere l’apposita delega.

Devono essere presentati dagli sposi, in sede di richiesta di pubblicazione, i seguenti documenti non acquisibili d’ufficio, qualora ricorra la particolare situazione:

- la richiesta di pubblicazione del Parroco o del Ministro di Culto, in caso di matrimonio religioso;
- nullaosta dello straniero che intende sposarsi in Italia (rilasciato dal Consolato o dall’Ambasciata del proprio Paese in Italia);
- decreto del Tribunale dei minorenni di Palermo di ammissione al matrimonio del minore d’età, che abbia compiuto i 16 anni.



Comune di Pantelleria
Carta dei Servizi – Servizi Demografici

FAMIGLIA

CELEBRAZIONE DEL MATRIMONIO CIVILE

Prima di procedere alla celebrazione del Matrimonio Civile è necessario eseguire le pubblicazioni di matrimonio. I documenti da presentare sono:

- in caso di cittadini italiani, il documento di identità valido;
- in caso di cittadino/i straniero/i:
 - passaporto valido;
 - nullaosta al Matrimonio in base all'art 116 del Codice Civile, rilasciato dal Consolato o dall'Ambasciata del proprio Stato in Italia, contenente chiaramente specificati cognome e nome, luogo e data di nascita, paternità e maternità, residenza, cittadinanza e stato civile. La firma apposta sul nullaosta deve essere legalizzata presso la Prefettura di competenza, eccetto per i Paesi aderenti alla Convenzione dell'Aja;
 - certificato di capacità matrimoniale per i cittadini dei Paesi aderenti alla Convenzione di Monaco.

Se gli sposi non comprendono la lingua italiana, dovranno avvalersi di un interprete dagli stessi scelto.

Il matrimonio civile viene celebrato dal Sindaco o da un suo delegato, alla presenza di due testimoni. Nel momento della celebrazione gli sposi indicheranno il regime patrimoniale.

UNIONI CIVILI

Il 5 Giugno 2016 è entrata in vigore la Legge 20 Maggio 2016, n. 76 recante la "Regolamentazione delle Unioni Civili tra persone dello stesso sesso e disciplina delle Convivenze" (Legge Cirinnà).

Con la costituzione dell'Unione Civile tra persone dello stesso sesso le parti acquistano gli stessi diritti ed assumono i medesimi doveri: dall'Unione Civile deriva l'obbligo reciproco all'assistenza morale e materiale ed alla coabitazione. Entrambe le parti sono tenute, ciascuna in relazione alle proprie sostanze ed alla propria capacità di lavoro professionale e/o casalingo a contribuire ai bisogni comuni.

L'Amministrazione ha attivato una semplice procedura che si svolge in due fasi successive:

- nella prima fase, chi intende costituire un'Unione Civile chiede un appuntamento all'Ufficio dello Stato Civile di questo Comune. Nel giorno che verrà concordato, le Parti potranno comparire insieme dinanzi all'Ufficiale di Stato Civile per richiedere la costituzione dell'Unione e dichiarare sotto la propria responsabilità di essere in possesso di tutti i requisiti previsti. L'Ufficiale di Stato Civile redigerà un verbale alla presenza delle Parti e le inviterà a comparire nuovamente dinanzi a sé non prima di 15



Comune di Pantelleria
Carta dei Servizi – Servizi Demografici

giorni, tempo necessario per gli accertamenti previsti dalla Legge, per la costituzione vera e propria dell'Unione Civile;

- nella seconda fase, le Parti, alla presenza di due Testimoni, dichiareranno congiuntamente di voler costituire l'Unione Civile all'Ufficiale di Stato Civile, che redigerà l'atto, facendolo sottoscrivere a tutti gli intervenuti.

Dopo la redazione e sottoscrizione dell'atto, l'Ufficiale iscrive nel Registro di Stato Civile provvisorio l'atto di Unione Civile tra persone dello stesso sesso: in questo modo l'Unione Civile è costituita e valida a tutti gli effetti di legge.

Non c'è obbligo di residenza nel Comune dove viene richiesta la costituzione di Unione Civile.

La normativa prevede i seguenti casi particolari:

- ai sensi dell'art 1, comma 4, del D.P.C.M. n. 144 del 23 Luglio 2016, se una delle parti, per infermità o altro comprovato motivo, è nell'impossibilità di recarsi nella casa comunale, l'Ufficiale dello Stato Civile si reca nel luogo in cui si trova il dichiarante e riceve la richiesta di costituzione di Unione Civile presentata congiuntamente da entrambe le Parti. Con le stesse modalità, dopo aver effettuato i controlli richiesti dalla Legge, l'Ufficiale dello Stato Civile si recherà nuovamente nel luogo dove si trova il dichiarante impossibilitato a muoversi al fine di ricevere la dichiarazione di costituzione dell'Unione Civile, alla presenza di due testimoni, con i documenti di identità (art 3, comma 6, del D.P.C.M. n. 144 del 23 Luglio 2016)
- ai sensi dell'art 3, comma 7, del D.P.C.M. n. 144 del 23 Luglio 2016, nel caso di imminente pericolo di vita di una delle parti, l'Ufficiale dello Stato Civile riceve la dichiarazione costitutiva dell'Unione Civile anche in assenza di precedente richiesta, previo giuramento delle parti stesse sulla sussistenza dei presupposti per la costituzione dell'Unione Civile e sull'assenza di cause impeditive.

Al momento della costituzione dell'Unione Civile, le Parti hanno la possibilità di scegliere il regime patrimoniale (in mancanza di diversa convenzione, il regime patrimoniale sarà costituito dalla comunione dei beni).

Le Parti costituenti l'Unione Civile possono assumere, per la durata dell'Unione Civile, un cognome comune, scegliendolo fra i loro cognomi, mediante dichiarazione all'Ufficiale di Stato Civile. La Parte può anteporre o posporre al cognome comune il proprio cognome, mediante dichiarazione all'Ufficiale di Stato Civile.

In caso di Unione Civile costituita o di Matrimonio contratto all'Estero fra persone dello stesso sesso, valido civilmente, sarà sufficiente chiedere la trascrizione in Italia dell'atto tramite l'Autorità consolare italiana dello Stato di celebrazione, o consegnare di persona la copia integrale dell'atto di matrimonio estero, tradotta e legalizzata a norma di legge, affinché venga poi trascritta nel medesimo Registro provvisorio delle Unioni Civili.



Comune di Pantelleria
Carta dei Servizi – Servizi Demografici

Per le celebrazioni delle Unioni Civili il Sindaco può delegare le funzioni di Ufficiale di Stato Civile ai dipendenti comunali a tempo indeterminato, al Segretario Comunale, ai Consiglieri Comunali, agli Assessori o ai Cittadini che ne facciano richiesta e che sono in possesso dei requisiti per l'elezione a Consigliere Comunale, come previsto dall'art 1, comma 3, del D.P.R. n. 396/2000.

RICHIESTA DI COSTITUZIONE DI FAMIGLIA ANAGRAFICA CON VINCOLI AFFETTIVI

Il Comune di Pantelleria riconosce la possibilità di ricevere l'attestazione anagrafica di convivenza di fatto per coloro che, ai sensi dell'art 4 del Regolamento anagrafico, sono legati "*...da vincoli affettivi*" e sono "*coabitanti ed aventi dimora abituale nello stesso Comune*".

In questo caso all'atto della richiesta di costituzione di famiglia anagrafica, l'Ufficiale d'Anagrafe incaricato dovrà raccogliere formalmente, oltre alla indicazione dell'intestatario della scheda di nuova famiglia, anche le ragioni per le quali la richiesta stessa è formulata.

Nel caso di coabitazione per "vincoli affettivi o per reciproca assistenza morale e/o materiale", la richiesta di costituzione di famiglia anagrafica dovrà essere sottoscritta da ambedue gli interessati alla presenza dell'Ufficiale d'Anagrafe incaricato.

I componenti della famiglia anagrafica, anche separatamente, possono richiedere all'Ufficiale d'Anagrafe il rilascio di una attestazione che riporta quanto da loro dichiarato. Il rilascio è subordinato alla verifica, da parte dell'Ufficiale d'Anagrafe, della dichiarazione sottoscritta dagli interessati e dalla esistenza dello stato di coabitazione degli interessati stessi, sulla base della documentazione dell'Ufficio.

Nel caso in cui la richiesta sia presentata da persone che già costituiscono una famiglia anagrafica, ma per le quali non esiste la dichiarazione formalmente sottoscritta, l'Ufficiale di Anagrafe incaricato farà sottoscrivere agli interessati la conferma di coabitazione per vincoli affettivi o per reciproca assistenza morale e/o materiale, contestualmente alla richiesta di attestazione.



Comune di Pantelleria
Carta dei Servizi – Servizi Demografici

FAMIGLIA

SEPARAZIONI – DIVORZI (artt. 6-12 D.L. 132/2014)

La Legge 162/2014 di conversione con modificazioni del D.L. 12 Settembre 2014, n. 132, ha previsto la possibilità di effettuare in modo semplificato Separazioni e Divorzi davanti all'Avvocato e davanti all'Ufficiale di Stato Civile, a determinate condizioni:

- Separazioni e Divorzi davanti all'Avvocato - art 6 D.L. n. 162/2014: è prevista la convenzione di negoziazione assistita da almeno un Avvocato per parte per le soluzioni consensuali di separazione personale, divorzio e di modifica delle condizioni di separazione o di divorzio. La procedura è possibile sia in assenza che in presenza di figli minori, di figli maggiorenni portatori di handicap grave e di figli maggiorenni non autosufficienti. L'Avvocato, una volta formalizzato l'accordo delle parti, secondo le previsioni di legge, provvederà alla trasmissione all'Ufficiale di Stato Civile (o a mezzo PEC o consegnandolo personalmente o a mezzo raccomandata). Competente a ricevere l'accordo è il Comune:
 - d'iscrizione dell'atto di Matrimonio (in caso di Matrimonio celebrato con rito civile);
 - trascrizione dell'atto di matrimonio (celebrato con rito concordatario o altri riti religiosi);
 - trascrizione del Matrimonio celebrato all'Estero, da due cittadini italiani, o da un cittadino italiano ed un cittadino straniero;
- Separazioni e Divorzi davanti all'Ufficiale di Stato Civile - art 12 D.L. n. 162/2014: è prevista la possibilità per i coniugi di comparire direttamente e congiuntamente innanzi all'Ufficiale di Stato Civile per concludere un accordo di separazione, di divorzio o modifica delle precedenti condizioni di separazione o di divorzio. L'assistenza di un Avvocato è facoltativa. Tale modalità semplificata è a disposizione dei coniugi solo quando non vi siano figli minori o figli portatori di handicap o economicamente non autosufficienti, e a condizione che l'accordo non contenga patti di trasferimento patrimoniale. I coniugi saranno invitati a comparire nuovamente davanti all'Ufficiale di Stato Civile non prima di 1 mese dalla stipula dell'accordo di separazione o divorzio per la conferma dello stesso. La mancata comparizione equivale a mancata conferma dell'accordo. Competente a ricevere l'accordo è il Comune:
 - di iscrizione dell'atto di Matrimonio (cioè dove è stato celebrato il Matrimonio);
 - di trascrizione dell'atto di Matrimonio;
 - di residenza di uno dei coniugi.



Comune di Pantelleria
Carta dei Servizi – Servizi Demografici

FAMIGLIA

DENUNCIA DI MORTE

La Denuncia di morte deve essere effettuata entro le 24 ore dal decesso da un incaricato del familiare del defunto o dal familiare stesso (generalmente se ne occupa direttamente l'impresa funebre incaricata dal familiare). Il seppellimento può avvenire trascorse 24 ore dal decesso, salva diversa disposizione dell'Autorità Giudiziaria.

La procedura è diversa a seconda del luogo in cui è avvenuto il decesso:

- morte avvenuta in casa: deve essere avvisato il medico curante che dovrà compilare la scheda ISTAT e contattare l'Ufficio Igiene del Comune che provvederà ad inviare il medico necroscopo, il quale dovrà accertare il decesso non prima di 15 ore e non dopo 30 ore dalla morte. Infine bisogna denunciare la morte presso l'Ufficio di Stato Civile del Comune dove è avvenuto il decesso;
- morte avvenuta in ospedale o in casa di cura: dopo il necessario periodo di osservazione della salma, si deve ritirare il certificato necroscopico e la denuncia di morte completa di scheda ISTAT compilata dagli incaricati dell'ospedale o della casa di cura e consegnare la documentazione all'Ufficio di Stato Civile del Comune dove è avvenuto il decesso, affinché venga redatto l'atto di morte.



Comune di Pantelleria
Carta dei Servizi – Servizi Demografici

AVERE UN FIGLIO

DENUNCIA DI NASCITA

La denuncia di nascita è obbligatoria ai sensi del D.P.R. 396/2000 e va fatta da uno dei genitori (se sposati) o da entrambi congiuntamente (se non sposati) entro 3 giorni dalla nascita, presso la Direzione Sanitaria dell'Ospedale o della Clinica dove è avvenuto l'evento o entro 10 giorni dall'evento presso l'Ufficio di Stato Civile del Comune in cui è avvenuta la nascita o quello di residenza dei genitori. Nel caso in cui i genitori non risiedano nello stesso Comune, salvo diverso accordo tra di loro, la denuncia va fatta presso il Comune di residenza della madre.

In alternativa ai genitori, la denuncia di nascita può essere fatta da un procuratore speciale o dal medico o dall'ostetrica o da altra persona che abbia assistito al parto. Chi fa la denuncia deve rispettare l'eventuale volontà della madre di non essere nominata.

I genitori stranieri che non hanno la residenza legale in Italia devono effettuare comunque la denuncia di nascita, la quale non dà diritto all'iscrizione automatica del bambino nell'Anagrafe della Popolazione Residente ma consente di chiedere il certificato e l'estratto di nascita. La denuncia può essere fatta anche dopo i 10 giorni ma in questo caso i genitori devono giustificare il ritardo, che viene segnalato da parte dell'Ufficiale di Stato Civile alla Procura della Repubblica.

Al nascituro si possono attribuire fino a tre nomi che lo accompagneranno per tutta la vita e che, contrariamente al passato, compariranno sempre sui suoi documenti: non può essere attribuito al figlio il nome del padre o di un fratello o sorella viventi, un cognome come nome, oppure nomi indicanti località o nomi "imbarazzanti".

Con l'entrata in vigore della Legge 219/2012, dal 1° Gennaio 2013 l'attribuzione del nome al nascituro può contemplare più prenomi, non superiori a tre, eventualmente separati da virgola. In questo caso solo il primo dei nomi viene riportato negli estratti e nei certificati.

Alla registrazione della nascita segue l'attribuzione al neonato del Codice Fiscale, validato dall'Agenzia delle Entrate, per l'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale ai fini del rilascio della Tessera Sanitaria.



Comune di Pantelleria
Carta dei Servizi – Servizi Demografici

RAPPORTI CON I CITTADINI

L'ascolto dei Cittadini è un impegno prioritario dell'Amministrazione Comunale, al fine di costruire nuove relazioni di fiducia e di comunicazione, per sviluppare la Cultura della Qualità e del miglioramento continuo.

A tal fine:

- il Personale assiste l'Utente con Cortesia, Correttezza, Competenza, Disponibilità, Imparzialità, Riservatezza e senza discriminazione alcuna, garantendo l'accesso ai documenti, alle informazioni ed ai servizi disponibili, nel rispetto dei tempi e delle modalità previste dalla normativa vigente;
- il Cittadino/Utente rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il divieto di fumare, è cortese, corretto e disponibile con il Personale ed è preciso e collaborativo nel fornire tutte le informazioni richieste.

Il Responsabile del Servizio si impegna a far sì che i propri Collaboratori, anche nei confronti di Utenti che non appartengono alle categorie dei professionisti del settore, utilizzino in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici e giuridici.

È possibile presentare reclami e/o suggerimenti/proposte utilizzando l'apposito Modello predisposto dall'Ufficio Servizi Demografici (disponibile nell'apposita Area del Sito Istituzionale), consegnandolo all'Ufficio Protocollo del Comune di Pantelleria (tel. 0923/695020), sia recandosi personalmente -nelle giornate dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08:30 alle ore 13:30 e Martedì e Giovedì dalle ore 16:00 alle ore 18:00- che per via email (protocollo@comunepantelleria.it; PEC: protocollo.pec@comunepantelleria.it).

Il Responsabile dell'Ufficio Servizi Demografici, o un suo delegato, compatibilmente con gli adempimenti necessari, risponderà nei tempi più rapidi e, comunque, non oltre i 30 giorni dall'avvenuta ricezione.

Grazie alle Segnalazioni inoltrate, i Cittadini/Utenti contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi ed al miglioramento continuo dei Servizi offerti. Alla data attuale, è in fase progettuale la possibilità di effettuare, con cadenza annuale, indagini di *customer satisfaction* al fine di verificare il gradimento del Servizio presso la Cittadinanza/Utenza, che verrà pubblicata nell'apposita sezione di Amministrazione Trasparente – Servizi Erogati – Carte dei Servizi e standard di qualità.