



# COMUNE DI MONTEVARCHI

Provincia di Arezzo

## CARTA DEI SERVIZI SERVIZI DEMOGRAFICI

### 1. VALIDITÀ E FINALITÀ DELLA CARTA

La Carta dei Servizi è il mezzo 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 Presidente Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”).

Il principio ispiratore della Carta dei Servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed egualianza.

In particolare, la Carta:

- ✓ chiarisce diritti e doveri dell'ente nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi, informandoli sui soggetti cui rivolgersi in caso di lamento scostamento rispetto a quanto previsto dalla presente Carta dei Servizi e/o dalle normative poste a salvaguardia dei diritti degli utenti del servizio;
- ✓ presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti per 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, nel rispetto delle competenze poste in capo alle Associazioni di cui all'art. 2, comma 461, L. 244/2007;
- ✓ individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento;
- ✓ si propone di costituire un “patto” concreto, basato sulla reciproca e leale collaborazione, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune, il gestore/concessionario del Servizio ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali.

La presente Carta è affissa in appositi spazi all'interno degli uffici comunali e verrà pubblicata sul sito Internet [www.comune.montevarchi.ar.it](http://www.comune.montevarchi.ar.it)

alla pagina <https://www.comune.montevarchi.ar.it/documenti/2632859/comunicazione-istituzionale>

La Carta ha validità pluriennale ed essendo uno strumento dinamico, viene periodicamente riesaminata ed aggiornata, in caso di modificazione della normativa, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti, per essere sempre attuale ed in linea con le indicazioni che deriveranno dalla sua applicazione al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei Servizi e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento.

L'art. 19-bis del d.lgs. 150/2009 stabilisce che ciascuna Amministrazione adotta sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini in relazione alle attività ed ai servizi erogati, favorendo ogni più ampia forma di partecipazione e collaborazione dei destinatari dei servizi. La Carta



# COMUNE DI MONTEVARCHI

Provincia di Arezzo

garantisce la partecipazione dei cittadini nel processo di valutazione e sui compiti e le responsabilità del Nucleo di valutazione delle performance. È riconosciuto grande rilievo all'intervento dei cittadini o di altri utenti finali, quali attori del sistema di misurazione e valutazione, per cui diventa imprescindibile attivare i necessari presidi organizzativi, informativi e informatici, in grado di captare il grado di soddisfazione nel momento in cui l'interazione con le strutture amministrative dell'ente si realizza. Il Nucleo di valutazione, indi, verifica l'effettiva adozione dei predetti sistemi di rilevazione, assicura la pubblicazione dei risultati in forma chiara e comprensibile e ne tiene conto ai fini della valutazione della performance organizzativa dell'Amministrazione e, in particolare, ai fini della validazione della Relazione sulla performance di cui all'art. 14, comma 4, lett. c) del d.lgs. 150/2009.

In questa dimensione confluiscono gli indicatori che misurano il livello di soddisfazione dell'utenza mediante l'esito delle indagini di gradimento e gli indicatori connessi alla partecipazione della cittadinanza alla progettazione delle attività e dei servizi.

L'output del modello sarà il Piano della Qualità dei Servizi dell'Ente, un sistema di monitoraggio della qualità dei Servizi a 360° che faccia funzione di raccordo rispetto alle Carte dei Servizi. Esso sarà articolato in una scheda per ogni Servizio accompagnata da una serie di indicatori che ne monitorano le dimensioni qualitative e di efficacia/efficienza, rispetto a cui interrogare anche i beneficiari del servizio stesso. Il Piano andrebbe a rappresentare un contenitore unico per l'Ente (Carta dei Servizi dell'Ente) con una maggiore attenzione al monitoraggio degli indicatori per verificare l'effettiva attuazione delle carte stesse.

Lo scopo del monitoraggio, ciò che dà il significato ultimo alla valutazione partecipativa, è quello di consentire un miglioramento continuo dei servizi erogati in modo da apportare valore pubblico.

Per valutare il grado di raggiungimento dei risultati, il Nucleo acquisisce i dati relativi agli ambiti di cui sopra tramite la struttura di supporto al controllo di gestione ed esprime il giudizio sugli ambiti proposti assegnando il punteggio ad esso corrispondente.

Per ciascuna scheda, in base al raggiungimento del target prefissato viene assegnata una percentuale di raggiungimento (Po) secondo il seguente schema:

Fascia	Raggiungimento	% Raggiungimento (Pr)
1	Raggiunto al 100%	100%
2	Raggiunto al 75%	75%
3	Raggiunto al 50%	50%
4	Non raggiunto	0%

## 2. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Le principali norme di riferimento su cui è fondata la presente Carta dei Servizi del Comune di Montevarchi sono

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, ad oggetto “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri dell’11 ottobre 1994, ad oggetto “Direttiva sui principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”;
- Decreto Presidente Consiglio dei ministri del 19 maggio 1995, ad oggetto “Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di



# COMUNE DI MONTEVARCHI

Provincia di Arezzo

riferimento di Carte dei servizi”;

- Legge n. 150 del 07 giugno 2000 ad oggetto “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”;
- Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 ad oggetto “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”;
- Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 19 dicembre 2006 ad oggetto “Direttiva del Ministro per le riforme e le innovazioni nella pubblica amministrazione per una pubblica amministrazione di qualità”;
- Legge 24 dicembre 2007 n. 244 ad oggetto “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)” - art. 2 c. 461– “Carta della Qualità dei servizi”;
- L’Accordo del 26 settembre 2013, approvato in sede di Conferenza unificata sulle linee guida per i servizi pubblici locali;
- D.lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 ad oggetto “Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”, come modificato dal d.lgs. 25 maggio 2017, n. 74, in particolare:
  - l’art. 7, comma 2, lett. c) secondo cui la funzione di misurazione e valutazione delle performance è svolta: dai cittadini o dagli altri utenti finali in rapporto alla qualità dei servizi resi dall’amministrazione, partecipando alla valutazione della performance organizzativa dell’amministrazione, secondo quanto stabilito dagli articoli 8 e 19-bis;
  - l’art. 8, comma 1, lett. e), secondo cui il sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa concerne lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione;
  - l’art. 19-bis sulla partecipazione dei cittadini e degli altri utenti finali al processo di misurazione delle performance organizzative;
- D. Lgs. 14 marzo 2013 n. 33 ad oggetto “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”, art. 32 c. 1 “Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati”;
- D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 e successive modifiche ed integrazioni, ad oggetto “Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici a norma dell’articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165” art. 12 “Rapporti con il pubblico”;
- Codice di comportamento del Comune di Montevarchi;
- Delibera della Giunta comunale n. 26 del 6 febbraio 2024, di approvazione del Piano integrato di attività e organizzazione, con la quale, tra l’altro, è stato aggiornato, il Sistema di misurazione e valutazione della performance.

### 3. PRINCIPI FONDAMENTALI

Nella redazione della Carta dei Servizi sono state recepite le indicazioni e i principi fondamentali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 ai quali deve essere uniformata l’erogazione dei servizi.

❖ Eguaglianza



# COMUNE DI MONTEVARCHI

Provincia di Arezzo

---

Il servizio è erogato nel rispetto del principio di egualianza dei diritti degli utenti senza discriminazione di genere e orientamento di genere, lingua, nazionalità, religione e opinione politica. Viene garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse sedi di erogazione del servizio all'utenza e tra le diverse categorie e fasce d'utenza.

❖ **Imparzialità**

Il servizio è erogato secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità nei confronti dei cittadini.

❖ **Continuità**

Il servizio è erogato con continuità e regolarità con le modalità e gli orari stabiliti con disposizioni del dirigente competente.

❖ **Partecipazione, informazione e trasparenza**

Le informazioni fornite sui procedimenti amministrativi, sull'erogazione dei servizi e sul funzionamento delle attività sono corrette e trasparenti. Sono tutelati i diritti di partecipazione e l'accesso alle informazioni, secondo le disposizioni sulla trasparenza dell'attività amministrativa. L'utente può produrre memorie o documenti, formulare osservazioni, reclami, suggerimenti per il miglioramento del servizio.

L'Ufficio "Servizi Demografici" assicura immediata risposta ai cittadini in merito a quesiti, proposte e reclami.

❖ **Efficienza ed efficacia**

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni rese, secondo un percorso di rinnovamento e miglioramento costante delle procedure e degli standard qualitativi.

❖ **Tutela dei dati personali**

Viene garantita la tutela dei dati personali dei cittadini in ottemperanza al GDPR.

❖ **Cortesia**

Il comportamento degli addetti è improntato a criteri di cortesia, di rispetto e di prossimità verso le esigenze dei cittadini.

## 4. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio "Servizi Demografici", comprendente i servizi di Anagrafe e Toponomastica, Stato Civile, Elettorale e Leva risulta organicamente inserito nel servizio "Servizi Demografici - URP – Gestione del sito istituzionale e dei servizi digitali al cittadino", struttura organizzativa incardinata nel quarto settore "Servizi alla Persona".

Il servizio, eccetto che per elettorale e leva, collocati al secondo piano del Palazzo Comunale in Piazza Varchi n. 5, ha la propria sede presso l'Urban Center in Via dei Mille n. 7.

Tel: 0559108238-239-240-260-293-294-295-337 attivi ogni giorno dal lunedì al sabato dalle ore 12,30 alle ore 14,00

E-mail: [anagrafe@comune.montevarchi.ar.it](mailto:anagrafe@comune.montevarchi.ar.it)

PEC: [comune.montevarchi@postacert.toscana.it](mailto:comune.montevarchi@postacert.toscana.it)



# COMUNE DI MONTEVARCHI

## Provincia di Arezzo

---

Sito internet: [www.comune.montevarchi.ar.it](http://www.comune.montevarchi.ar.it)

Oltre che telefonicamente negli orari suindicati, è possibile prenotare autonomamente un appuntamento per la carta d'identità elettronica o per il cambio di residenza accedendo all'*agenda smart* presente nella homepage del sito internet istituzionale.

Orari di apertura al pubblico per il rilascio delle certificazioni di anagrafe, stato civile ed elettorale, del rilascio carta d'identità elettronica e accoglimento dichiarazioni di residenza, del rilascio permessi di trasporto e seppellimento, del rilascio duplicato tessera elettorale:

- dal lunedì al sabato dalle ore 8,30 alle ore 12,30;
- martedì e giovedì anche dalle ore 15,30 alle ore 17,30.

Oltre agli orari ordinari suindicati, è assicurato il servizio di reperibilità dello stato civile per il rilascio dei permessi di trasporto e seppellimento ogni volta che si susseguono più giorni di chiusura consecutivi, dovuti a festività o a ponti prefestivi stabiliti dall'Amministrazione Comunale. In tali casi il servizio viene effettuato nel secondo giorno di chiusura consecutiva dell'ufficio.

Inoltre, durante i giorni delle consultazioni elettorali e quelli immediatamente precedenti, l'ufficio elettorale rilascia le tessere elettorali e i duplicati delle stesse in osservanza dell'apertura straordinaria prevista dalle norme in materia.

Orario di apertura al pubblico dedicato ai giuramenti per l'acquisto della cittadinanza italiana, per le dichiarazioni di nascita, per le pubblicazioni di matrimonio e di unione civile, per i casi di separazione e divorzi previsti, della consegna e deposito delle DAT:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,30;
- martedì e giovedì anche dalle ore 15,30 alle ore 17,30;

## 5. CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO

I Servizi demografici rientrano tra i servizi di competenza statale erogati dai comuni, ai sensi dell'art. 13 D. Lgs. 267/2000. Tali funzioni sono attribuite al sindaco, in qualità di "Ufficiale di Governo" che a sua volta ne trasferisce le competenze ai dipendenti comunali mediante delega. Tale previsione normativa implica un controllo gerarchico sull'operato dei comuni, esercitato dal Ministero dell'Interno tramite le Prefetture

Per servizi demografici si intendono quegli uffici comunali che si occupano della tenuta del registro della popolazione residente (Anagrafe), dei registri di Stato Civile (cittadinanza, nascita, pubblicazioni di matrimonio e matrimonio, morte, unione civile), delle liste elettorali e delle consultazioni elettorali.

**ANAGRAFE:** L'Anagrafe della Popolazione Residente (APR) ha la funzione di registrare nominativamente le persone dimoranti nel Comune, sia come singoli sia come componenti di una famiglia oppure di una "convivenza" (costituita in luoghi che istituzionalmente accolgono più persone, come carceri, conventi, ospizi, etc.), nonché le successive variazioni che si verificano nella popolazione stessa. L'Anagrafe della Popolazione Residente del Comune di Montevarchi è, da alcuni anni, integrata nell'Anagrafe Nazionale



# COMUNE DI MONTEVARCHI

Provincia di Arezzo

---

della Popolazione Residente (ANPR), unica banca dati nazionale, accessibile e consultabile direttamente da tutti i Comuni italiani, dai Consolati, da diversi altri Enti Pubblici, oltre che dai cittadini stessi (per le informazioni che li riguardano direttamente). L'Anagrafe degli Italiani Residenti all'Estero (AIRE), sempre di competenza comunale, registra i cittadini italiani dimoranti fuori dai confini nazionali e comprende le informazioni raccolte e gestite dai Consolati territorialmente competenti. Anche l'Anagrafe "AIRE" è confluita nell'ANPR.

Gli uffici curano: la registrazione della dichiarazione di residenza -ivi compresi i trasferimenti dall'estero o da altri comuni, i cambiamenti di indirizzo interni al Comune di Montevarchi, i trasferimenti all'estero; l'iscrizione all'AIRE (Anagrafe Italiani Residenti all'Estero); la registrazione delle variazioni anagrafiche e la relativa certificazione. Presso gli sportelli dell'anagrafe vengono anche erogati i seguenti servizi: rilascio e rinnovo di carte di identità e certificati anagrafici (correnti e storici), autenticazione di firme e di copie di documenti, legalizzazione di fotografie.

**STATO CIVILE:** Lo stato civile è il complesso delle singole posizioni giuridiche spettanti alla persona nella famiglia, nello Stato e nella comunità giuridica. Gli atti dello stato civile predisposti in base ad apposite formule, approvate con decreto del Ministro dell'Interno, rispondono all'esigenza di documentare pubblicamente fatti influenti sullo stato delle persone: nascita, matrimonio, unione civile, morte, cittadinanza. Tali atti sono raccolti in appositi registri nei quali si procede all'iscrizione degli atti recanti le dichiarazioni rese all'ufficiale, nonché alla trascrizione degli atti trasmessi da altri pubblici ufficiali e all'annotazione di atti successivi alla prima iscrizione. Gli atti di stato civile sono pubblici ed il regime di pubblicità si estrinseca attraverso il rilascio di estratti e di certificati.

L'ufficio di stato civile provvede inoltre alla comunicazione degli eventi all'ufficio Anagrafe per l'aggiornamento dell'archivio della popolazione residente.

**ELETTORALE e LEVA:** L'ufficio Elettorale ha la funzione di garantire l'esercizio del diritto di voto a tutti i cittadini italiani maggiorenni attraverso la tenuta e l'aggiornamento delle liste elettorali, generali e sezionali. Cura, inoltre, l'iscrizione nelle liste elettorali aggiunte dei cittadini dell'Unione Europea residenti nel Comune che hanno chiesto di votare alle elezioni amministrative e di quelli che hanno espresso la volontà di esercitare in Italia (per i rappresentanti italiani) il diritto di voto alle elezioni del Parlamento Europeo. Rilascia tessere e certificati elettorali. Assicura nel territorio comunale il corretto svolgimento delle elezioni e dei referendum. Cura la tenuta e l'aggiornamento dell'albo delle persone idonee a svolgere le funzioni di scrutatore di seggio elettorale; nomina gli scrutatori che compongono gli uffici elettorali di sezione in occasione di consultazioni popolari. Inoltre, prepara e tiene aggiornate le liste di Leva assicurandone la regolare trasmissione al Distretto Militare e su richiesta del cittadino, rilascia i dati contenuti nei ruoli matricolari.

**TOPONOMASTICA:** L'ufficio Toponomastica predisponde gli atti relativi all'attribuzione dell'onomastica stradale (spazi di suolo pubblico o ad uso pubblico destinati alla viabilità, definiti dall'Istat "aree di circolazione"), determina l'attribuzione della numerazione civica esterna e interna, provvede ad eventuali revisioni della numerazione civica e dell'onomastica stradale, cura la predisposizione per la posa in opera delle tabelle e delle targhe.

## 6. SERVIZI DEMOGRAFICI *ON LINE* A DISPOSIZIONE DEL CITTADINO



# COMUNE DI MONTEVARCHI

Provincia di Arezzo

Il Codice dell'Amministrazione Digitale (D.lgs. n. 82/2005) attribuisce al cittadino il diritto di accedere ai servizi *on-line* offerti dalla pubblica amministrazione (Stato, Regioni, Enti Locali) tramite la propria identità digitale. Attraverso Spid (Sistema Pubblico di Identità Digitale) o Cie (Carta d'Identità Elettronica) il cittadino può adottare un'unica modalità di autenticazione per l'accesso a tutti i servizi della pubblica amministrazione.

L'erogazione dei servizi *on-line* diventa fondamentale non solo in termini di benefici per il cittadino, ma anche per l'amministrazione stessa (ricezione di dati e informazioni direttamente in forma digitale, controllo degli errori in fase di immissione, ecc.).

Al fine di agevolare il cittadino nella fruizione dei servizi, i Servizi Demografici rendono accessibile digitalmente la prenotazione degli appuntamenti per i servizi di sportello della Cie e delle dichiarazioni di residenza.

L'ufficio inoltre mette a disposizione del cittadino i seguenti servizi online, cui accedere tramite le identità digitali Spid o Cie:

- 1 Dal portale nazionale ANPR (Anagrafe Nazionale Popolazione Residente), di cui al link presente nella *homepage* del sito [www.comune.montevarchi.ar.it](http://www.comune.montevarchi.ar.it)
  - 1.1 dichiarazione di cambio di residenza con provenienza da altro comune italiano
  - 1.2 dichiarazione di cambio di indirizzo all'interno del comune di Montevarchi
  - 1.3 dichiarazione di residenza per cittadini italiani iscritti AIRE (Anagrafe Italiani Residenti all'Ester) che rientrano in Italia
  - 1.4 richiesta certificato anagrafico di residenza, stato di famiglia, cittadinanza, stato libero, anagrafico di nascita, anagrafico di matrimonio, anagrafico di morte, di esistenza in vita, di residenza Aire, di convivente di fatto, di contratto di convivenza
  - 1.5 relativamente agli atti di stato civile registrati a partire dal 23 settembre 2025, data di adesione del Comune di Montevarchi alla piattaforma nazionale ANSC (Archivio Nazionale dello stato Civile), è possibile estrapolare: il certificato o l'estratto di nascita, matrimonio, unione civile, morte, cittadinanza italiana
  - 1.6 certificato di iscrizione nelle liste elettorali e di godimento dei diritti politici
- 2 Dalla piattaforma dei servizi online esistente sul sito comunale [www.comune.montevarchi.ar.it](http://www.comune.montevarchi.ar.it)
  - 2.1 iscrizione e cancellazione dall'albo dei presidenti di seggio elettorale
  - 2.2 iscrizione e cancellazione dall'albo degli scrutatori di seggio elettorale
  - 2.3 apertura fascicolo matrimonio (richiesta pubblicazioni)
  - 2.4 richiesta attribuzione del numero civico
  - 2.5 dichiarazione dimora abituale (registrazione permesso di soggiorno)
  - 2.6 richiesta sala per matrimonio civile
  - 2.7 richiesta costituzione unione civile
  - 2.8 dichiarazione o cessazione della convivenza di fatto
  - 2.9 richiesta cancellazione anagrafica d'ufficio.

In relazione agli atti di stato civile registrati fino al 23/09/2025, dal sito web comunale l'utente può infine inoltrare richiesta di certificati ed estratti di nascita, matrimonio, morte, unione civile che l'ufficio comunale invierà al richiedente via e-mail, dotati di timbro e firma digitale.



# COMUNE DI MONTEVARCHI

## Provincia di Arezzo

---

### 7. ACCESSO AGLI ATTI E PRIVACY NEI SERVIZI DEMOGRAFICI

I SERVIZI DEMOGRAFICI trattano dati personali tutelati da una normativa specifica come nel caso della disciplina sugli atti di stato civile e quella sulle informazioni contenute nell'anagrafe della popolazione. Per questa ragione, l'unica modalità di accesso a dati e documenti conservati negli archivi demografici è quella documentale, "ossia in caso di domanda di accesso ai documenti amministrativi il soggetto richiedente deve specificare il nesso che lega il documento richiesto alla propria posizione soggettiva, ritenuta meritevole di tutela. Detta domanda deve, inoltre, indicare i presupposti di fatto idonei a rendere percepibile l'interesse specifico, concreto ed attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento "(Consiglio di Stato, sez. V, sentenza 22.06.2012 n° 3683, art. 22, co. 1, lett. B), L. 7 agosto 1990, n. 241.)".

È vietato rilasciare documenti che attestino l'origine razziale o etnica, i dati relativi alla salute e all'appartenenza religiosa contenuti in atti anagrafici storici.

#### Anagrafe

Fatti salvi i divieti di comunicazione di dati, stabiliti da speciali disposizioni di legge, l'ufficiale di anagrafe rilascia a chiunque ne faccia richiesta, previa identificazione, i **certificati** concernenti la residenza, lo stato di famiglia degli iscritti nell'anagrafe nazionale della popolazione residente, nonché ogni altra informazione ivi contenuta. Non costituiscono materia di certificazione le notizie riportate nelle schede anagrafiche concernenti la professione, arte o mestiere, la condizione non professionale, il titolo di studio, il domicilio digitale, la condizione di senza fissa dimora e il titolo di soggiorno.

#### Stato Civile

*I registri dello stato civile sono pubblici.*

*Gli ufficiali dello stato civile devono rilasciare gli estratti e i certificati che vengono loro domandati con le indicazioni dalla legge prescritte (art. 450 cod. civile).*

#### Elettorale

Tutti i cittadini elettori del Comune di Montevarchi possono accedere ai propri certificati elettorali, di iscrizione nelle liste elettorali e di godimento dei diritti politici, sia tramite la piattaforma ministeriale ANPR sia richiedendoli all'ufficio elettorale comunale.

#### **Divieto di consultazione diretta dei registri**

È vietato l'accesso e la consultazione dei registri demografici da parte di persone estranee al servizio anche se personalmente interessate alla consultazione per ragioni di studio a ricerche storiche, statistiche, epidemiologiche. Sono escluse da tale divieto le persone appositamente incaricate dall'autorità giudiziaria e gli appartenenti alle forze dell'ordine.

#### **Rilascio di copie integrali degli atti di stato civile**

L'istanza di rilascio della copia integrale degli atti di stato civile deve essere motivata sulla base di quanto previsto dall'art.107 del d.P.R. 396/2000: "Gli estratti degli atti dello stato civile possono essere rilasciati dall'ufficiale dello stato civile per copia integrale soltanto quando ne è fatta espressa richiesta da chi vi ha interesse e il rilascio non è vietato dalla legge". Pertanto, gli estratti per copia integrale possono



# COMUNE DI MONTEVARCHI

Provincia di Arezzo

---

essere rilasciati solamente al diretto interessato, relativamente ai minori ai genitori o al tutore, oppure a soggetti diversi a condizione che venga presentata motivata istanza comprovante l'interesse personale e concreto del richiedente a fini di tutela di una situazione giuridicamente rilevante. Nella richiesta devono essere indicati le generalità della persona di cui si richiede la copia integrale, l'anno di nascita, di matrimonio o di decesso o qualsiasi dato che permetta l'individuazione precisa dell'atto.

## **Richiesta di elenchi anagrafici e di Stato Civile**

La normativa vigente non consente il rilascio di elenchi nominativi a soggetti privati. Il rilascio di elenchi degli iscritti nell'anagrafe della popolazione residente e di dati anagrafici per fini statistici e di ricerca è consentito:

- alle amministrazioni pubbliche che ne facciano motivata richiesta, per esclusivo uso di pubblica utilità, l'ufficiale di anagrafe rilascia, anche periodicamente, elenchi degli iscritti nella anagrafe della popolazione residente.<sup>8</sup>
- agli interessati che ne facciano richiesta per fini statistici e di ricerca, l'ufficiale di anagrafe rilascia dati anagrafici, resi anonimi ed aggregati che si possono facilmente ricavare senza che l'ufficiale di anagrafe o di stato civile sia costretto ad un lavoro di ricerca complesso.

I dati richiesti devono essere necessari, pertinenti e non eccedenti le finalità istituzionali del richiedente. Gli elenchi NON possono essere utilizzati per la propaganda elettorale o per pubbliche relazioni di carattere personale.

## **Rilascio delle liste elettorali**

Le liste elettorali possono essere rilasciate in copia per finalità di applicazione della disciplina in materia di elettorato attivo e passivo, di studio, di ricerca statistica, scientifica o storica, o carattere socio-assistenziale o per il perseguitamento di un interesse collettivo o diffuso.

## **Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR) e trattamento dati personali.**

Ogni cittadino ha diritto di conoscere, controllare e verificare i propri dati registrati in ANPR, nei limiti e nel rispetto delle modalità previsti dalla normativa sulla privacy e di conoscerne le modalità di tutela. Con autenticazione SPID (Sistema Pubblico d'Identità Digitale), i cittadini potranno consultare i propri dati anagrafici attraverso il servizio di "visura" e stampare alcune tipologie di certificazioni. La consultazione non è soggetta ad alcun pagamento e non necessita di una richiesta di accesso formale. ANPR assicura al singolo Comune la disponibilità dei dati anagrafici, degli atti e degli strumenti per lo svolgimento delle funzioni statali attribuite al Sindaco del testo unico degli enti locali e mette a disposizione dei Comuni un sistema di controllo, gestione e interscambio, puntuale e massivo, di dati, servizi e transazioni necessario ai sistemi locali per lo svolgimento delle funzioni istituzionali di competenza comunale.

Al fine dello svolgimento delle proprie funzioni, anche ampliando l'offerta dei servizi erogati on-line a cittadini e imprese, direttamente o tramite soggetti affidatari dei servizi, il Comune può utilizzare i dati anagrafici eventualmente detenuti localmente e costantemente allineati con ANPR al fine esclusivo di erogare o usufruire di servizi o funzionalità non fornite da ANPR.

L'ANPR consente ai Comuni la certificazione dei dati anagrafici, nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 33 del decreto del Presidente della Repubblica 30 maggio 1989, anche in modalità



# COMUNE DI MONTEVARCHI

## Provincia di Arezzo

telematica. I Comuni inoltre possono consentire, anche mediante apposite convenzioni, la fruizione dei dati anagrafici da parte dei soggetti aventi diritto.

La certificazione dei dati anagrafici in modalità telematica è assicurata dal Ministero dell'Interno tramite l'ANPR mediante l'emissione di documenti digitali muniti di sigillo elettronico qualificato, ai sensi del Regolamento (UE) n. 910/2014 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 luglio 2014.

I Comuni accedono alle informazioni anagrafiche contenute nell'ANPR, nel rispetto delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali e delle misure di sicurezza definite con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri ai sensi del comma 6, lettera a), per l'espletamento, anche con modalità automatiche, delle verifiche necessarie all'erogazione dei propri servizi e allo svolgimento delle proprie funzioni.

### 8. STANDARD DI PRESTAZIONE GARANTITA

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche del servizio alle quali il cittadino attribuisce valore e sono riconducibili a specifici fattori misurati attraverso degli indicatori.

Gli aspetti significativi dei servizi erogati devono tenere conto di ciò che è effettivamente importante per gli utenti e di ciò che contribuisce all'efficacia del risultato finale.

È necessario informare gli utenti in maniera precisa rispetto al livello e alle caratteristiche della prestazione che si aspettano di ricevere ed offrire la possibilità di controllare il servizio e di reclamare/intervenire se questo non rispetta gli standard annunciati.

Gli indicatori di qualità comuni ai singoli servizi sono individuati in:

1. Accessibilità: I locali che ospitano i servizi demografici sono facilmente accessibili da tutti gli utenti in quanto l'Urban Center di Via dei Mille n. 7 è posto a piano terreno rialzato e dotato di rampa per carrozzine. Anche l'ufficio elettorale comunale, pur essendo ubicato al secondo piano del Palazzo Comunale, è facilmente raggiungibile con l'ascensore.

Con riferimento alle informazioni e i servizi online, tutti i procedimenti relativi ai servizi demografici sono descritti nel sito web comunale [www.comune.montevarchi.ar.it](http://www.comune.montevarchi.ar.it) il quale risulta conforme alle regole sull'accessibilità dei siti internet dettate da Agid.

2. Trasparenza: le informazioni sui procedimenti e i servizi erogati, nonché sul funzionamento delle attività dei servizi demografici sono corrette e ispirate al principio della trasparenza amministrativa, consentendo agli utenti la partecipazione e l'accesso

3. Tempestività: Oltre a garantire il rispetto dei termini di conclusione del procedimento fissati dalle norme, i servizi demografici assicurano il rilascio immediato delle certificazioni di anagrafe, stato civile ed elettorale nonché della tessera elettorale. Garantiscono l'immediata registrazione delle dichiarazioni di residenza allo sportello (previo appuntamento, utile alla preparazione dei documenti necessari al buon fine della pratica). Assicurano la formazione senza ritardo degli atti di stato civile connessi a: nascita, matrimonio e unione civile, morte, cittadinanza, ivi comprese le annotazioni; inoltre redigono immediatamente gli atti relativi alle dichiarazioni di nascita e di decesso, oltre a quelli riguardanti gli accordi di separazione e/o di divorzio.



# COMUNE DI MONTEVARCHI

Provincia di Arezzo

4. Efficacia: Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni rese, secondo un percorso di rinnovamento e miglioramento costante delle procedure e degli standard qualitativi.

Nella tabella sottostante si descrivono le procedure dei servizi demografici, comprensive degli standard qualitativi di efficienza ed efficacia.

Tutte le richieste rivolte ai Servizi Demografici possono essere inoltrate: via email a protocollo@comune.montevarchi.ar.it o a anagrafe@comune.montevarchi.ar.it; via PEC a comune.montevarchi@postacert.toscana.it; via fax al n° 055982851; tramite raccomandata AR indirizzata a: Comune di MONTEVARCHI – Piazza Varchi n. 5 - 52025 MONTEVARCHI (Arezzo); manualmente presso l'Urban Center posto in Via dei Mille n. 7 dal lunedì al sabato dalle ore 8,30 alle ore 12,30, il martedì e giovedì anche dalle 15,30 alle 17,30, oppure presso l'Urp Incomune di Levane, il martedì e il venerdì dalle 08,30 alle 12,30.

SERVIZIO EROGATO	DESCRIZIONE	STANDARD DI QUALITA' – RISPETTO DEI TERMINI
<b>Richiesta carta identità elettronica (cie)</b>	<p>La Carta di Identità Elettronica (CIE) è il documento d'identità dei cittadini residenti, emesso dal Ministero dell'Interno che, grazie a sofisticati elementi di sicurezza e anticontraffazione, permette l'accertamento dell'identità del possessore e l'accesso ai servizi online delle Pubbliche Amministrazioni sia in Italia che nei Paesi dell'Unione Europea.</p> <p>Oltre ad accertare l'identità del titolare, la CIE è dotata anche di una componente elettronica che rappresenta l'identità digitale del cittadino per fruire dei servizi online erogati dalle pubbliche amministrazioni in maniera semplice e veloce.</p> <p>La Carta di Identità Elettronica è dotata di un microprocessore che memorizza le informazioni necessarie alla verifica dell'identità del titolare, compresi elementi biometrici come le impronte digitali.</p> <p>Ai sensi del Regolamento UE n. 1157 del 20 giugno 2019, è prevista la cessazione della validità di tutte le carte d'identità cartacee per il 03 agosto 2026. Da tale data non potranno più essere rilasciate, neanche per motivi di viaggio imminente o ai cittadini Aire, né saranno valide all'estero o in Italia.</p>	<p>La carta sarà consegnata al cittadino dopo 6 giorni lavorativi.</p> <p>Allo sportello viene rilasciato un documento provvisorio, dotato di foto, qr code, n. di Cie e dati dell'intestatario, valido a tutti gli effetti nel territorio nazionale e tramite cui è possibile attivare anche l'identità digitale.</p>



# COMUNE DI MONTEVARCHI

Provincia di Arezzo

La validità della CIE varia a seconda dell'età del titolare al momento della richiesta del documento; in particolare, la CIE scade al primo compleanno dopo:

- 3 anni dalla data di emissione per i minori che hanno meno di 3 anni di età;
- 5 anni dalla data di emissione per i minori con un'età compresa tra i 3 e i 18 anni;
- 9 anni più i giorni intercorrenti fra la data della richiesta e la data di nascita per tutti gli altri;

Ai cittadini stranieri richiedenti asilo o protezione internazionale (Dublino) è rilasciata una Cie valida per 3 anni.

La CIE rilasciata a cittadini impossibilitati temporaneamente al rilascio delle impronte digitali ha una validità di 12 mesi dalla data di emissione del documento.

Per ottenere la Carta d'Identità è necessario prenotare un appuntamento con l'Ufficio Anagrafe di Montevarchi o l'Ufficio URP di Levane utilizzando il servizio Agenda smart. In alternativa è possibile chiamare i numeri 0559108337 o 0559108295 dal lunedì al sabato 12:30 - 14:00

## Certificati anagrafici

I certificati anagrafici sono atti in base ai quali il cittadino residente dimostra di possedere una serie di requisiti relativi alla sua persona o status, ad esempio: residenza, stato di famiglia, cittadinanza, stato civile, anagrafico di nascita, matrimonio e morte, residenza Aire, esistenza in vita, etc. Oltre ai certificati anagrafici è possibile avere il rilascio immediato della legalizzazione di fotografia.

È possibile scaricare dal sito ministeriale ANPR (Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente) molti certificati anagrafici direttamente senza recarsi allo sportello anagrafico. La validità dei certificati ANPR è di tre mesi.

È possibile inoltre ottenere i certificati anagrafici storici (residenza, stato di famiglia), ossia riferiti a date antecedenti alla data di richiesta e

I certificati anagrafici sono rilasciati allo sportello immediatamente

I certificati storici necessitano di alcuni giorni dalla richiesta, ma non oltre il termine di legge di 30 giorni.



# COMUNE DI MONTEVARCHI

Provincia di Arezzo

	<p>possono riguardare solo persone che sono, o sono state, residenti nel Comune. Hanno validità illimitata.</p>	
<b>Cambio di residenza</b>	<p>Il cittadino o la famiglia che si trasferisce deve presentare la relativa dichiarazione di residenza entro venti giorni dalla data in cui si sono verificati i fatti.</p> <p>La dichiarazione suddetta è resa mediante una modulistica conforme a quella predisposta dal Ministero dell'interno</p> <p>Ai fini delle verifiche sulle condizioni igienico sanitarie dell'abitazione, unitamente alla dichiarazione di residenza occorre presentare debita dichiarazione sull'agibilità-abitabilità dei locali.</p> <p>Le dichiarazioni di residenza possono essere rese anche in modalità telematica attraverso i servizi resi disponibili dall'ANPR</p>	<p>. Su appuntamento: la registrazione avviene immediatamente</p> <p>. Tramite altra modalità: la registrazione avviene entro 2 giorni lavorativi dalla presentazione della dichiarazione</p>
<b>Cancellazione anagrafica d'ufficio</b>	<p>Può avvenire su istanza del cittadino interessato oppure d'ufficio, a seguito di verifiche.</p> <p>Il cittadino che presenta la richiesta di cancellazione anagrafica di altre persone deve essere direttamente interessato (ad esempio: titolare del contratto di affitto, proprietario dell'immobile, membro dello stesso stato di famiglia, datore di lavoro, ecc.).</p> <p>Il procedimento di cancellazione anagrafica d'ufficio per irreperibilità accertata si conclude trascorso un anno dalla data di notifica dell'avvio del procedimento alla persona/famiglia irreperibile, periodo durante il quale la Polizia Locale effettua gli accertamenti dovuti.</p>	<p>Il procedimento di cancellazione viene avviato immediatamente, a seguito della conoscenza dei fatti da parte dell'ufficio anagrafe.</p>
<b>Autentica copia conforme all'originale</b>	<p>L'autenticazione di una fotocopia consiste nell'attestazione di conformità con l'originale, può essere redatta da un funzionario incaricato dal Sindaco.</p> <p>È possibile ottenere la copia conforme sia di un atto pubblico (ossia che ha un unico originale depositato presso il pubblico ufficiale che l'ha formato o ricevuto), sia di un atto privato, cioè di "atti di natura negoziale, di contratti, di promesse unilaterali, di statuti ed atti costitutivi</p>	<p>Il servizio viene erogato immediatamente.</p>



# COMUNE DI MONTEVARCHI

Provincia di Arezzo

	<p>di associazioni e circoli privati, da esibire talvolta per esclusive finalità di tipo privato"</p> <p>Può essere effettuata dal pubblico ufficiale che ha emesso il documento originale o presso il quale è depositato, nonché da un notaio, cancelliere, oppure da un funzionario delegato dal Sindaco (presso l'URP e l'Ufficio Anagrafe del Comune), previa esibizione dell'originale dall'interessato.</p>	
<b>Autentica di firma</b>	<p>L'autenticazione delle firme può essere effettuata da un funzionario incaricato dal Sindaco su istanze e dichiarazioni sostitutive di atto notorio rivolte a privati o a amministrazioni pubbliche (o gestori di pubblici servizi) per la riscossione di terzi di benefici economici. E' l'attestazione, da parte di un pubblico ufficiale, che la firma è stata apposta in sua presenza, previo accertamento dell'identità della persona che sottoscrive.</p> <p>Si ricorda che in caso di istanze o dichiarazioni sostitutive di atto notorio inviate a amministrazioni pubbliche o a gestori di pubblici servizi in generale, l'autenticazione della firma è sostituita dalla presentazione del documento di riconoscimento.</p> <p>È possibile ottenere l'autentica della firma anche nei passaggi di proprietà dei veicoli usati e sulle quietanze liberatorie per assegni pagati in ritardo.</p> <p>Nel caso di persona impossibilitata a muoversi, anche temporaneamente, i Messi Comunali garantiscono il servizio di autentica della firma a domicilio (propria abitazione, ospedale, casa di riposo).</p> <p>Questo servizio è svolto anche per quanti, pur non residenti nel Comune di Montevarchi, sono temporaneamente ricoverati all'Ospedale di Santa Maria alla Gruccia o alla Casa di Riposo.</p>	<p>Il servizio viene erogato in tempo reale rivolgendosi all'Ufficio Anagrafe di Montevarchi, all'Ufficio Distaccato di Levane o all'Ufficio Incomune</p>
<b>Carta di identità o autentica di firma a domicilio</b>	<p>Generalmente il servizio a domicilio è svolto nel giorno di martedì tramite appuntamento.</p>	<p>Servizio effettuato su appuntamento con erogazione immediata</p>



# COMUNE DI MONTEVARCHI

Provincia di Arezzo

È necessario presentare una richiesta, cui occorre allegare l'attestazione o certificazione dell'impossibilità a recarsi fisicamente in ufficio. L'invio della domanda può essere telematico (e-mail o PEC) oppure manuale. In ogni caso occorre fissare un appuntamento con l'incaricato comunale del servizio a domicilio. Può occuparsi della pratica un incaricato della persona non deambulante. Per il rilascio della Cie, occorre anche la carta d'identità precedente (o denuncia di smarrimento, furto, etc.), una fototessera recente (fatta da non oltre 6 mesi), la ricevuta del versamento di € 22,21 in caso l'incaricato non possa recarsi in ufficio il giorno dell'emissione pagando con la carta di debito, credito etc. Per l'autentica della firma, occorre presentare l'atto sul quale deve essere apposta la firma da autenticare, allo scopo di garantire la correttezza del procedimento (ad esempio verificare se deve essere apposta o meno la marca da bollo, ecc.) e il documento di riconoscimento.

<b>Certificati ed estratti di stato civile</b>	<p>È possibile ottenere i certificati/estratti/copie integrali di Stato Civile, rivolgendosi allo sportello, solo se l'evento di nascita, matrimonio, unione civile o decesso si è verificato nel comune di Montevarchi o se è stato trascritto nei registri del comune di Montevarchi.</p> <p>Relativamente agli atti di stato civile registrati a partire dal 23 settembre 2025, è possibile estrapolare online da ANSC, di cui al link sul sito comunale: il certificato o l'estratto di nascita, matrimonio, unione civile, morte, cittadinanza italiana.</p> <p>Per richiedere gli atti precedenti a tale data, se residenti a Montevarchi, occorre collegarsi con Spid o Cie al link presente sul sito, altrimenti si possono richiedere via e-mail. Per richiedere i Certificati di Stato Civile online (nascita, matrimonio, morte) è necessario accedere con SPID o CIE e selezionare il certificato di cui si ha</p>	Salvo eccezioni, ossia nei casi in cui l'evento non sia informatizzato perché risalente a molti anni fa, i certificati vengono rilasciati immediatamente.
--	--	---



# COMUNE DI MONTEVARCHI

Provincia di Arezzo

	<p>necessità collegandosi alla Piattaforma del Comune di Montevarchi (solo per i residenti)</p> <p>Oppure richiederli via e-mail cliccando su Certificati ed estratti di Stato Civile via e-mail (anche per i non residenti: è necessario allegare la copia del documento di identità)</p> <p>Gli estratti possono essere rilasciati anche in versione plurilingue per l'utilizzo all'estero senza necessità di traduzione né di legalizzazione. Sono validi nei seguenti Paesi: Belgio, Francia, Jugoslavia, Croazia, Slovenia, Paesi Bassi, Germania, Svizzera e Turchia, in base alla Convenzione di Parigi del 27/09/1956; Argentina, Austria, Lussemburgo, Portogallo e Spagna, in base alla Convenzione di Vienna del 08/09/1976.</p>	
<b>Dat – disposizioni anticipate di trattamento (bio testamento)</b>	<p>Dal 31 gennaio 2018 è in vigore la legge 22 dicembre 2017, n.219 avente per oggetto: <i>Norme in materia di consenso informato e disposizioni anticipate di trattamento</i></p> <p>La legge stabilisce che la persona interessata può esprimere le proprie "Disposizioni Anticipate di Trattamento – DAT" su</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Accertamenti diagnostici</li><li>• Scelte terapeutiche (in generale)</li><li>• Singoli trattamenti sanitari (in particolare)</li></ul> <p>Le DAT sono registrate e conservate dall'ufficio dello Stato Civile del Comune di residenza. Il servizio viene svolto presso i Servizi Demografici - Ufficio di Stato Civile previa prenotazione.</p> <p>Per le informazioni e la prenotazione di un eventuale appuntamento occorre utilizzare uno dei seguenti recapiti:</p> <p>Tel. 055-9108238 - 239 - 240 E-mail <a href="mailto:anagrafe@comune.montevarchi.ar.it">anagrafe@comune.montevarchi.ar.it</a> PEC <a href="mailto:comune.montevarchi@postacert.toscana.it">comune.montevarchi@postacert.toscana.it</a> L'ufficio risponde telefonicamente nei giorni: Dal lunedì al venerdì 10.00 - 13.00 martedì e giovedì anche 15.00 -17.00</p>	<p>Al ricevimento delle DAT, o comunque nel più breve tempo possibile, le disposizioni vengono inserite nella banca dati DAT del Ministero della Salute</p>



# COMUNE DI MONTEVARCHI

Provincia di Arezzo

	<p>Il DAT dovrà essere già compilato a cura dell'interessato e consegnato al Protocollo dell'Uban Center. Al disponente verrà rilasciata ricevuta di avvenuta consegna e deposito delle DAT.</p>	
<b>Denuncia di morte</b>	<p>La dichiarazione di morte è la denuncia effettuata ai fini dell'iscrizione del decesso nel registro di morte dello stato civile del comune ove è avvenuto l'evento.</p> <p>Per i decessi avvenuti in ospedale, la comunicazione deve essere effettuata dalla direzione sanitaria della struttura ospedaliera. Per i decessi avvenuti in casa, la denuncia deve essere presentata dal coniunto, da un parente o da una persona delegata, come ad es. l'incaricato dell'agenzia di pompe funebri.</p> <p>Se il decesso è stato causato da incidenti o da reati, della denuncia di morte si occupa la Procura della Repubblica.</p> <p>La dichiarazione di morte deve essere resa all'Ufficio di Stato Civile entro 24 ore dal decesso recandosi presso l'ufficio di stato civile.</p>	Registrazione immediata
<b>Denuncia di nascita</b>	<p>La denuncia della nascita di un figlio deve essere presentata, se in costanza di matrimonio, da uno dei genitori oppure da entrambi se non coniugati, entro 10 giorni dalla data dell'evento.</p> <p>Per le nascite avvenute in ospedale e denunciate presso la struttura ospedaliera la comunicazione viene effettuata dalla direzione sanitaria.</p> <p>Il riconoscimento del figlio nato fuori dal matrimonio può essere effettuato anche prima della nascita del bambino, dalla sola madre o da entrambi i genitori naturali.</p> <p>Per ulteriori informazioni, anche relative alla documentazione da presentare, che può variare a seconda dei casi, occorre rivolgersi all'ufficio di Stato Civile del Comune di Montevarchi.</p>	Iscrizione immediata per denunce di nascita effettuate dai genitori presso lo stato civile, oppure nei tempi di legge per le comunicazioni di nascita pervenute dalla direzione sanitaria



# COMUNE DI MONTEVARCHI

Provincia di Arezzo

<b>Pubblicazioni di matrimonio</b>	<p>La pubblicazione di matrimonio consiste nell'affissione all'Albo Pretorio <i>on-line</i> del verbale di pubblicazione sottoscritto dai nubendi. Essa svolge la funzione sia di verifica, da parte dell'ufficiale di stato civile, che i futuri sposi abbiano i requisiti per contrarre matrimonio, sia per dare pubblicità all'evento e consentire agli aventi diritto di presentare, se del caso, opposizione. Il servizio si effettua su appuntamento producendo i seguenti documenti:</p> <p>Documento di identità di entrambi gli sposi.</p> <p>Richiesta di pubblicazione rilasciata dal parroco nel caso di matrimonio religioso.</p> <p>Nulla osta o il certificato di capacità matrimoniale, caso di cittadini stranieri.</p>	<p>Il servizio viene effettuato su appuntamento. Le pubblicazioni sono immediate.</p>
<b>Registrazione accordo di separazione o divorzio</b>	<p>L'articolo 12 della legge 162/2014 introduce il nuovo istituto dell'accordo di separazione o di scioglimento o di cessazione degli effetti civili del matrimonio davanti all'ufficiale di stato civile a partire dall' 11 dicembre 2014.</p> <p>In particolare, i coniugi possono chiedere congiuntamente all'ufficiale di Stato Civile di registrare un atto in cui, con il consenso reciproco, dichiarano di volersi separare o di voler sciogliere o fare cessare gli effetti civili del loro matrimonio.</p> <p>Per accedere a questa procedura, è necessario che non vi siano figli minori, non autosufficienti o portatori di handicap grave. Tale atto ha la stessa efficacia della sentenza di separazione e di divorzio dei giudici.</p> <p>La conferma può avvenire solo trascorsi 30 giorni dalla dichiarazione di entrambi indicata alla voce "descrizione".</p> <p>In caso di mancata comparsa di uno o entrambi i coniugi, l'accordo si intende non confermato e la procedura decade.</p>	<p>Immediati, all'appuntamento concordato</p>
<b>Convenzione di negoziazione assistita</b>	<p>In caso di matrimonio celebrato nel Comune di Montevarchi, oppure se il Comune di</p>	<p>La convenzione verrà trascritta nel registro di</p>



# COMUNE DI MONTEVARCHI

Provincia di Arezzo

<b>da uno o più avvocati per le soluzioni consensuali di separazione personale, cessazione degli effetti civili o di scioglimento del matrimonio (art. 6 legge 162/2014)</b>	<p>Montevarchi ha trascritto il matrimonio avvenuto all'estero, l'Ufficio di stato civile del Comune di Montevarchi è competente a ricevere e trascrivere la convenzione di negoziazione assistita da uno o più avvocati per la soluzione consensuale di separazione o di divorzio.</p> <p>Tali convenzioni possono essere stipulate in presenza di figli minori, anche di una sola parte, o maggiorenni incapaci, o con un grave handicap riconosciuto ai sensi della legge 104/92 o economicamente non autosufficienti.</p> <p>L'accordo può contenere patti di natura patrimoniale (economici e finanziari) tra i coniugi.</p>	stato civile entro 30 giorni dal ricevimento.
<b>Registrazione documenti esteri in anagrafe o stato civile</b>	<p>I documenti formati all'estero e/o da autorità estere, per essere validamente prodotti in Italia, devono essere legalizzati.</p> <p>Oltre alla legalizzazione, i documenti scritti in lingua straniera devono essere muniti di una traduzione ufficiale in lingua italiana conforme al testo straniero certificata dalla competente rappresentanza diplomatica o consolare italiana all'estero e da un traduttore ufficiale ai sensi dell'art. 33 del D.P.R. 445/2000. Il cittadino italiano, poiché sono necessari i documenti in originale, deve presentare il modulo di richiesta manualmente presso l'Ufficio InComune di Montevarchi o presso l'ufficio URP di Levane.</p> <p>Il cittadino straniero, che invece presenta le copie, può inoltrare il modulo di richiesta anche in modalità telematica.</p>	La registrazione degli atti avviene entro 30 giorni dall' inoltro della richiesta
<b>Unioni civili</b>	<p>L'Unione civile è un istituto che comporta il riconoscimento giuridico della coppia formata da persone dello stesso sesso - Legge n. 76/2016.</p> <p>La richiesta di costituzione di un'unione civile deve essere firmata da entrambi i soggetti che la richiedono, davanti all'Ufficiale di Stato Civile del Comune di Montevarchi.</p> <p>Per procedere occorre: consegnare personalmente il modulo di richiesta all'Ufficio di Stato Civile del Comune di Montevarchi</p>	Il servizio viene effettuato su appuntamento



# COMUNE DI MONTEVARCHI

Provincia di Arezzo

<b>Richiesta iscrizione nell'albo dei presidenti di seggio</b>	<p>Dal 1° al 30 novembre di ogni anno si può presentare domanda per entrare nell'Albo. Entro il 15 gennaio di ogni anno la Commissione Elettorale Comunale apporta le variazioni all'albo che viene depositato nella segreteria del comune per 15 giorni affinché i cittadini interessati ne prendano visione.</p> <p>Se la domanda è accolta, non occorre rinnovarla ogni anno.</p> <p>L'iscrizione rimane valida finché non si perdono i requisiti o si presenta la richiesta di cancellazione dall'Albo.</p> <p>I Presidenti dei seggi elettorali sono nominati in occasione di ogni consultazione elettorale dal Presidente della Corte d'Appello fra coloro che risultano iscritti nell'Albo predisposto dal Comune.</p>	<p>Entro il 15 gennaio di ogni anno la Commissione Elettorale Comunale apporta le variazioni all'albo che viene depositato nella segreteria del comune per 15 giorni affinché i cittadini interessati ne prendano visione</p>
<b>Iscrizione/cancellazione albo scrutatori</b>	<p>Per svolgere la funzione di scrutatore di seggio è necessario essere iscritti nell'Albo Unico delle persone idonee, depositato presso l'Ufficio Elettorale del Comune di Montevarchi. Gli interessati dovranno presentare apposita richiesta entro il 30 novembre di ogni anno. Se la domanda è accolta, non occorre rinnovarla, rimane valida finché non si perdono i requisiti, oppure non se ne chiede la cancellazione entro il 31 dicembre.</p> <p>La Commissione Elettorale Comunale, entro il 15 gennaio, provvede a formare l'Albo, valutando le richieste di iscrizione o cancellazione ricevute. La designazione degli scrutatori di seggio e dei supplenti avviene in occasione di ogni consultazione elettorale attraverso un "atto di nomina" della Commissione Elettorale Comunale, che si riunisce tra il 20° e il 25° giorno precedente alla data delle elezioni.</p> <p>Dal 1° ottobre al 30 novembre è possibile effettuare la domanda di iscrizione compilando l'istanza reperibile <i>on line</i> sul sito del comune. Mentre dal 1° ottobre al 31 dicembre è possibile presentare, con le stesse modalità, domanda di</p>	<p>Entro il 15 gennaio di ogni anno la Commissione Elettorale Comunale apporta le variazioni all'albo che viene depositato nella segreteria del comune per 15 giorni affinché i cittadini interessati ne prendano visione</p>



# COMUNE DI MONTEVARCHI

Provincia di Arezzo

	cancellazione alla Commissione Elettorale Comunale.	
<b>Certificazione elettorale</b>	<p>Sono i documenti mediante i quale si attesta che il richiedente è iscritto nelle liste elettorali del comune di residenza e gode dei diritti politici. Il certificato di godimento dei diritti politici attesta il diritto di voto e l'iscrizione nelle liste elettorali del comune. L'altro certifica solo l'iscrizione nelle liste elettorali del comune.</p> <p>Anche i cittadini iscritti all'AIRE (Anagrafe Italiani Residenti all'Estero) possono estrarre i certificati elettorali.</p> <p>È possibile scaricare la certificazione dal sito ministeriale ANPR (Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente) direttamente senza bisogno di recarsi allo sportello. Altrimenti entrambi i certificati possono essere richiesti presso l'Ufficio Elettorale del Comune di Montevarchi.</p>	Generalmente i certificati vengono rilasciati immediatamente. In caso di richiesta di un elevato numero di certificati (come avviene durante il periodo elettorale) il rilascio avviene, come stabilito per legge, entro 48 ore.
<b>Richiesta tessera elettorale</b>	<p>La tessera elettorale viene emessa e rilasciata dall'Ufficio Elettorale del Comune di Montevarchi.</p> <p>I diciottenni riceveranno la tessera elettorale presso la propria residenza.</p> <p>Gli elettori che non sono in possesso della tessera elettorale possono ritirarla presentandosi all'Ufficio Elettorale muniti di un documento di identità.</p> <p>Gli elettori italiani residenti all'estero (AIRE) che non sono in possesso della tessera elettorale, possono ritirarla presso l'Ufficio Elettorale in occasione delle elezioni amministrative.</p> <p>In caso di smarrimento, furto o deterioramento della tessera elettorale, è possibile richiedere un duplicato all'Ufficio Elettorale. Il rilascio del duplicato è immediato e può avvenire in qualunque momento dell'anno.</p> <p>Richiesta da effettuarsi presso l'ufficio elettorale:</p>	La tessera elettorale viene rilasciata immediatamente, all'atto della richiesta. Durante le elezioni l'ufficio resterà aperto, per il rilascio delle tessere, per tutto il periodo di apertura dei seggi



# COMUNE DI MONTEVARCHI

Provincia di Arezzo

		<p>Palazzo Comunale, Piazza Varchi 5, Montevarchi, Arezzo, Toscana, 52025, Italia E-mail: <a href="mailto:proiettif@comune.montevarchi.ar.it">proiettif@comune.montevarchi.ar.it</a></p> <p>Telefono: 0559108231</p>	
<b>Trasporto assistito e domiciliare</b>	<b>voto</b>	<p>L'elettore disabile, che non è in grado di raggiungere il seggio elettorale autonomamente, può usufruire del servizio di trasporto gratuito, predisposto dal Comune, prenotandolo 3 giorni prima o la mattina stessa delle elezioni. Gli elettori fisicamente impediti possono esprimere il voto con l'assistenza di un familiare o di un altro elettore liberamente scelto. Gli elettori, che si trovino in particolari condizioni possono fare istanza al Sindaco per ottenere l'autorizzazione al voto domiciliare fra il 40° e il 20° giorno prima delle elezioni. Per usufruire del servizio è sufficiente telefonare all'Ufficio Elettorale 055-9108231</p>	<p>Servizio fornito durante le consultazioni elettorali nei modi e tempi previsti per legge</p>
<b>Accesso liste elettorali</b>		<p>Le liste elettorali possono essere rilasciate in copia o in presa visione. Per consultarle o copiarle, oppure per ricevere informazioni sulla propria posizione elettorale, occorre rivolgersi direttamente all'Ufficio Elettorale.</p> <p>"Le liste elettorali possono essere rilasciate in copia solo per finalità di applicazione della disciplina in materia di elettorato attivo e passivo di studio, di ricerca statistica, scientifica o storica, o carattere socio-assistenziale o per il perseguitamento di un interesse collettivo o diffuso". Relativamente agli elenchi nominativi riguardanti determinate categorie di iscritti non è permesso fornire informazioni, eccetto che sui soli dati numerici.</p> <p>Per la consultazione o la copia (mediante fotocopia o supporto informatico) è invece necessario presentare domanda scritta in carta libera indirizzata al Sindaco del Comune di Montevarchi.</p>	<p>I tempi necessari per ottenere la consultazione o il rilascio di copia, sono di una settimana dalla richiesta, o nei tempi previsti dalla legge nei periodi elettorali. Le informazioni sulla propria posizione elettorale, sono invece disponibili immediatamente.</p>



# COMUNE DI MONTEVARCHI

Provincia di Arezzo

<b>Richiesta numero civico</b>	Per ottenere l'attribuzione di un numero civico occorre presentare una richiesta indirizzata al Sindaco del Comune di Montevarchi – Ufficio Anagrafe, utilizzando il modulo prestampato nel quale occorre indicare gli accessi da contrassegnare.	Entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta il Comune provvede a comunicare la risposta.
<b>Attestazione di soggiorno permanente per i cittadini U.E.</b>	Il cittadino dell'Unione europea che ha soggiornato legalmente e in via continuativa per cinque anni nel territorio nazionale acquisisce il diritto di soggiorno permanente. L'attestazione di diritto di soggiorno permanente deve essere richiesta all'Ufficio Anagrafe. Anche il familiare extracomunitario (il coniuge, i figli o i nipoti, i genitori o i nonni) di un cittadino dell'Unione acquisisce il diritto di soggiorno permanente in Italia se vi ha soggiornato legalmente e in via continuativa per cinque anni insieme al cittadino dell'Unione. Il D. Lgs. n. 30/2007 si applica anche ai cittadini appartenenti ai seguenti Stati: Islanda, Liechtenstein, Norvegia, Svizzera, San Marino, Principato di Monaco, Principato di Andorra, Città del Vaticano.	L'attestazione di soggiorno permanente viene rilasciata dall'Ufficio anagrafe entro 30 giorni dalla richiesta.
<b>Costituzione/cessazione della convivenza di fatto</b>	La Legge n. 76/2016 ha introdotto in Italia l'istituto delle convivenze di fatto tra due persone maggiorenni unite stabilmente da legami affettivi di coppia, di reciproca assistenza morale e materiale, purché siano residenti e coabitanti. I conviventi di fatto possono disciplinare i rapporti patrimoniali della loro vita in comune con la sottoscrizione di un contratto di convivenza presso un notaio. Le persone interessate a costituire una convivenza di fatto possono farlo: <ul style="list-style-type: none"><li>• Se già coabitanti: tramite la trasmissione del modulo di richiesta all'Ufficio Anagrafe del Comune di Montevarchi;</li><li>• Se non coabitanti: effettuando un cambio di residenza (o di abitazione) e allegando alla domanda il modulo di richiesta.</li></ul>	La convivenza di fatto viene registrata entro due giorni lavorativi dal ricevimento



# COMUNE DI MONTEVARCHI

Provincia di Arezzo

<b>Richiesta iscrizione A.I.R.E.</b>	<p>Il cittadino italiano che intende trasferirsi all'estero per un periodo superiore a dodici mesi deve iscriversi all'AIRE (Anagrafe degli Italiani Residenti all'Estero)</p> <p>Al fine di ottenere l'iscrizione all'AIRE è necessario rivolgersi all'ufficio anagrafe, posto in Via dei Mille n. 7 oppure direttamente presso il Consolato italiano all'estero.</p> <p>Se la richiesta di iscrizione è stata fatta presso il comune di Montevarchi, entro 90 giorni dall'arrivo all'estero, il cittadino deve recarsi al Consolato di competenza per rendere la dichiarazione di espatrio.</p>	In entrambi i casi sopra descritti, il Comune di Montevarchi provvederà alla cancellazione della residenza e all'iscrizione all'A.I.R.E. (Anagrafe degli Italiani Residenti all'Estero) entro 2 giorni dal ricevimento dei modelli consolari
<b>Registrazione permesso di soggiorno per dimora abituale</b>	<p>Entro 60 giorni da ogni rinnovo del permesso di soggiorno o dall'aggiornamento della carta di soggiorno, il cittadino straniero deve dichiarare la propria dimora abituale nel comune di residenza. Se entro 6 mesi dalla scadenza del permesso di soggiorno (o della carta di soggiorno) non adempie a questo dovere, nei 30 giorni successivi l'Ufficio Anagrafe lo inviterà ad ottemperare entro ulteriori 30 giorni. Decorso questo termine, se lui/lei non presenta la dichiarazione di dimora abituale, verrà cancellato dall'anagrafe del Comune.</p> <p>Il modulo di richiesta di registrazione del permesso di soggiorno ai fini della dichiarazione di dimora abituale deve essere presentato manualmente presso l'Urban Center in Via dei Mille n. 7 (dal lunedì al sabato, dalle ore 8,30 alle ore 12,30 – il martedì e il giovedì anche dalle 15,30 alle 17,30) oppure presso l'ufficio InComune di Levane in Via Leona n. 114 (martedì e venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,30)</p>	Protocollo immediata

## 9. QUALI SONO LE STRUTTURE DEDICATE AL SERVIZIO?

**Servizi Demografici**  
*Responsabile*



# COMUNE DI MONTEVARCHI

Provincia di Arezzo

Ufficio  
Anagrafe e Toponomastica

Ufficio  
Stato Civile

Ufficio  
Elettorale

## 10. IL COMPORTAMENTO DA TENERE

Il dipendente, nell'operare nella maniera più completa ed accurata possibile, è tenuto ad orientare il proprio comportamento alla soddisfazione dell'utente.

La cura del rapporto con l'utente e il miglioramento della qualità della relazione fra il personale e l'utente nel servizio offerto sono i valori prioritari su cui è improntata l'azione dei servizi demografici al fine di rafforzare l'affidabilità e l'apprezzamento del servizio.

Il personale in servizio stabilisce rapporti di collaborazione con gli utenti; adotta un comportamento ed uno stile di lavoro ispirato ai criteri della più completa ed efficace soddisfazione delle esigenze informative dell'utenza, ai principi di egualianza, imparzialità e riservatezza. Il rispetto e l'attenzione ai bisogni degli utenti trova fondamento nei seguenti valori condivisi che il personale si impegna ad osservare costantemente.

### Accoglienza

Il personale concorre con il proprio comportamento quotidiano a produrre negli utenti una esperienza positiva dei servizi demografici e una partecipazione attiva e consapevole alle pratiche espletate. Impronta la propria relazione con i cittadini ad atteggiamenti conformi alla filosofia organizzativa della struttura, e dunque orientati alla ospitalità, alla familiarità ed alla cordialità.

### Disponibilità e cortesia

Il personale accoglie con convinto spirito di servizio le richieste provenienti dagli utenti, elaborando e gestendo le risposte nel più breve tempo possibile e nel rispetto del solo ordine di ricezione.

Qualora l'utente invii documentazione incompleta o inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, l'ufficio lo informa prontamente sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione.

Si rapporta con gentilezza nei confronti degli utenti, mediando le esigenze espresse da ciascuno di essi.

### Competenza

Il Comune di Montevarchi ritiene di fondamentale importanza la formazione e l'aggiornamento del personale dei servizi demografici affinché, anche nel rapporto con l'utente, sia in grado di fornire un servizio efficiente, veloce e orientato a un risultato di qualità.

A tal fine il servizio garantisce l'aggiornamento continuo del personale assegnato nelle materie dei servizi delegati dello Stato.

### Tutela della riservatezza



# COMUNE DI MONTEVARCHI

## Provincia di Arezzo

---

Il personale tutela la riservatezza delle informazioni relative alle pratiche degli utenti, proteggendo tutti i dati personali raccolti e archiviando i fascicoli in un apposito spazio accessibile solo al personale dei Servizi Demografici.

### **11. RECLAMI E SUGGERIMENTI**

Il cittadino-utente può segnalare il mancato rispetto di quanto indicato nella presente Carta presso gli uffici del Servizio *Servizi Demografici- Urp- Gestione del Sito Internet e dei Servizi Digitali al Cittadino*, sia in forma verbale che scritta e attraverso tutti i consueti canali d'accesso:

Telefono: 0559108245

E-mail: [anagrafe@comune.montevarchi.ar.it](mailto:anagrafe@comune.montevarchi.ar.it)

PEC: [comune.montevarchi@postacert.toscana.it](mailto:comune.montevarchi@postacert.toscana.it).

Al momento della presentazione del reclamo devono essere fornite le generalità ed il recapito dell'utente nonché gli elementi in possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da ricostruire lo stato della pratica. Il Comune entro il termine massimo di 20 giorni lavorativi riferisce al reclamante l'esito degli accertamenti compiuti, con l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessari, eventuali chiarimenti. Il proponente reclamo, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può chiedere, in forma scritta, un incontro di approfondimento della questione in oggetto.

Il Comune si impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro, cui sarà presente il Responsabile del Servizio *Servizi Demografici- Urp- Gestione del Sito Internet e dei Servizi Digitali al Cittadino*.

Il Comune si impegna a garantire al cittadino utente il diritto di partecipazione alla prestazione del servizio pubblico, inteso come facoltà di presentare, in forma scritta, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso.

### **12. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CITTADINO-UTENTE**

Il Comune considera utile, per la valutazione del grado di soddisfazione dei propri utenti, ogni occasione per conoscere il loro giudizio in merito alla qualità dei servizi erogati. A tal fine, è effettuata un'attenta ed approfondita analisi dei reclami ricevuti e delle richieste di informazioni e chiarimenti. Il Comune, inoltre secondo le disposizioni di legge e regolamentari, sopra citate, effettuerà indagini di *customer satisfaction* al fine di rilevare gli eventuali motivi di insoddisfazione dei cittadini-utenti, per elaborare progetti di miglioramento della qualità dei servizi. Allo scopo di verificare periodicamente la qualità dei servizi erogati il Comune ha inoltre previsto dei "Tavoli di confronto e concertazione" con le imprese di onoranze funebri e con quelle di lavorazione dei marmi che si riuniscono periodicamente.

### **13. ALLEGATI: MODULISTICA**



# COMUNE DI MONTEVARCHI

Provincia di Arezzo

---

La modulistica dei procedimenti afferenti ai Servizi Demografici è disponibile nel sito web istituzionale [www.comune.montevarchi.ar.it](http://www.comune.montevarchi.ar.it) alla voce “modulistica” presente nella *homepage*.