

CARTA DEI SERVIZI
DELL'URP/SPORTELLO ANAGRAFE
(19/11/2025)

INDICE

	Pagina
1. FINALITÀ MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	
1.1 La Carta dei Servizi - Presentazione	
a) <u>Presentazione del documento</u>	
b) <u>I suoi contenuti e caratteristiche</u>	
c) <u>Il quadro normativo</u>	
1.2 Principi fondamentali	
a) <u>Eguaglianza</u>	
b) <u>Imparzialità</u>	
c) <u>Continuità</u>	
d) <u>Diritto di scelta</u>	
e) <u>Partecipazione</u>	
f) <u>Efficienza ed efficacia</u>	
g) <u>Trasparenza</u>	
h) <u>Privacy</u>	
i) <u>Cortesia</u>	
1.3 Finalità: missione e visione	
1.4 Il servizio: cos'è e a chi si rivolge	
2. STANDARD DI QUALITÀ E DIRITTO DI RIMBORSO	
2.1 Gli standard di qualità del servizio e gli impegni del Comune	
2.2 Semplificazione delle procedure	
2.3 Informazione degli utenti	
2.4 Rapporti con gli utenti	
2.5 Dovere di valutazione della qualità dei servizi	

2.6 Diritto al rimborso

3. RAPPORTI CON I CITTADINI

3.1 Reclami e suggerimenti

3.2 Indagini di soddisfazione

1. FINALITÀ MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

1.1 La Carta dei Servizi dell'URP/Sportello Anagrafe del Comune di Budrio - Presentazione

- a) La Carta di qualità dei servizi è uno strumento del Comune di Budrio che ha l'obiettivo di fornire ai cittadini informazioni di diverso tipo sui servizi dell'URP/Sportello Anagrafe. Questo strumento permette la conoscenza organizzativa dell'Ente, delle modalità di accesso e di contatto, facilita la fruizione dei servizi e dichiara i livelli di qualità fissati. La Carta di qualità dei servizi regola i rapporti fra la Pubblica Amministrazione e i suoi cittadini, in un'ottica di trasparenza e di rispetto dei reciproci diritti e doveri. La stessa vuole informare i cittadini sulle modalità di erogazione dei servizi gestiti e si assume impegni per il mantenimento degli standard di qualità descritti.

Questo documento è stato realizzato da tutti i collaboratori attinenti il servizio, ogni lavoratore ha condiviso gli obiettivi e gli impegni assunti e si prefigge di aggiornare regolarmente i contenuti della Carta in caso di variazioni o modifiche significative.

La Carta è disponibile in versione digitale sul sito del Comune (www.comune.budrio.bo.it)

- b) I contenuti e le caratteristiche principali del documento sono:

- un patto esplicito e trasparente tra l'Amministrazione e i cittadini che consente all'utente di verificare il mantenimento costante nel corso del tempo, anche segnalandone eventuali scostamenti;
- un documento di analisi di qualità in cui si definiscono standard condivisi da tutti i lavoratori che si impegnano a rispettarli;
- uno strumento di informazione per l'utente sui diversi servizi resi e sulle forme di tutela e reclamo;
- un documento ispirato ai principi definiti nella direttiva 27/01/1994 (uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia) per come definitivi successivamente.

La presente Carta dei Servizi dell'URP/Sportello Anagrafe del Comune di Budrio si pone come obiettivo quello di:

- presentare l'URP/Sportello Anagrafe e ne illustra l'organizzazione;
- illustrare ai cittadini i principali servizi offerti per facilitarne l'accesso e la fruizione, con indicazione della sede, recapiti ed orari di apertura al pubblico;
- fissare, ove pertinenti per alcuni servizi, gli indicatori e gli standard di qualità dei servizi erogati;
- esporre in forma organica le informazioni utili alla fruizione dei servizi presso l'URP/Sportello Anagrafe.

- c) Il quadro normativo

FONTI E RIFERIMENTI NORMATIVI

- Legge 7 agosto 1990 n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- D.P.C.M. 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", la norma individua i principi a cui deve essere uniformata progressivamente l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione. Stabilisce inoltre per tutti i soggetti erogatori, pubblici e privati, di definire e di adottare "standard di qualità e quantità dei servizi";
- D.L. 12 maggio 1995 n. 163, convertito in L. 11 luglio 1995 n. 273, che afferma l'obbligatorietà dell'adozione, rispettivamente per ciascun soggetto erogatore, di una propria specifica Carta dei Servizi, ispirata alla direttiva del 1994 e ad essa conforme.

- D.Lgs. 30 luglio 1999, n. 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della L. 15 marzo 1997, n. 59"; in particolare individua nell'articolo 11 la fonte normativa primaria delle Carte dei servizi, stabilendo l'obbligo per le imprese e gli enti erogatori di servizi pubblici di improntare la propria attività al rispetto dei parametri qualitativi essenzialmente determinati all'interno delle Carte dei servizi.
- Legge 7 giugno 2000 n. 150, sulla disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni.
- Legge 8 novembre 2000 n. 328, "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", in particolare all'articolo 13 stabilisce che nella Carta sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti;
- Direttiva Ministero della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004, "Misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle pubbliche Amministrazioni".
- Ministero delle Attività produttive, Direzione Generale per l'Armonizzazione del Mercato e la Tutela dei Consumatori, I settori dell'energia elettrica e del gas, in "La carta della qualità dei servizi- Analisi e proposte del Tavolo di lavoro tra le Associazioni dei Consumatori e Utenti e le Autorità di Regolamentazione dei servizi", 2005;
- D.Lgs. 6 settembre 2005 n. 206 "Codice del consumo", art. 2, lett. G), che afferma il diritto degli utenti all'erogazione di servizi pubblici rispondenti a standard di qualità ed efficienza. L'art. 101, 3 sottolinea altresì il dovere (anche se circoscritto a Stato e Regioni) nell'ambito delle rispettive competenze, di garantire "i diritti degli utenti dei servizi pubblici attraverso la concreta e corretta attuazione dei principi e dei criteri previsti dalla normativa vigente in materia".
- D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 "Codice dell'Amministrazione digitale" (e le modifiche intervenute con il D. Lgs. 30 dicembre 2010 n. 235), all'articolo 7, comma 1, in particolare si afferma in tema di "Qualità dei servizi resi e soddisfazione dell'utenza" che "le pubbliche amministrazioni centrali provvedono alla riorganizzazione ed aggiornamento dei servizi resi; a tale fine sviluppano l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, sulla base di una preventiva analisi delle reali esigenze dei cittadini e delle imprese, anche utilizzando strumenti per la valutazione del grado di soddisfazione degli utenti".
- "Memorandum Nicolais" del 18 gennaio 2007, per una nuova qualità dei servizi e delle funzioni pubbliche;
- D.L. 3 ottobre 2006 n. 262, convertito con legge 24 novembre 2006, n. 286, "Disposizioni urgenti in materia tributaria e finanziaria";
- L. 24 dicembre 2007, n. 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)";
- D.L. 25 giugno 2008 n. 112 "Disposizioni urgenti per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività, la stabilizzazione della finanza pubblica e la perequazione tributaria", convertito con la legge 6 agosto 2008, n. 133;
- Legge 4 marzo 2009, n. 15 "Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni nonché disposizioni integrative delle funzioni attribuite al Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro e alla Corte dei conti". All'articolo 4, comma 2, consente ad ogni interessato di agire in giudizio nei confronti delle amministrazioni, nonché dei concessionari di servizi pubblici, fatte salve le competenze degli organismi con funzioni di relazione e controllo istituiti con legge dello Stato e preposti ai relativi settori, se, dalla violazione di standard qualitativi ed economici o degli obblighi contenuti nelle Carte dei servizi, dall'omesso esercizio dei poteri di vigilanza, di controllo o sanzionatori, dalla violazione dei termini o dalla mancata emanazione di atti amministrativi generali derivi la lesione di interessi giuridicamente rilevanti per una pluralità di utenti o consumatori, nel rispetto di taluni criteri, fra i quali

- merita di essere sottolineato quello volto a consentire la proposizione dell'azione anche ad associazioni o comitati a tutela degli interessi dei propri associati, estendendo, in sostanza, il disposto dell'art. 139 e seguenti del "Codice del consumo".
- D.Lgs. 20 dicembre 2009 n. 198, in attuazione dell'articolo 4 della legge 4 marzo 2009 n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici.
 - Legge 18 giugno 2009 n. 69, ""Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile", che contiene due disposizioni in materia. All'articolo 16 fa riferimento alle "misure in tema di concorrenza e tutela degli utenti nel settore postale" prevedendo che nelle prestazioni relative al servizio universale, nelle Carte dei servizi siano stabilite procedure "trasparenti, semplici e poco onerose" per la gestione dei reclami, nonché i termini di risposta, ivi incluse procedure conciliative ed extra-giudiziali in conformità ai principi comunitari; all'articolo 30 si stabilisce che le Carte dei servizi dei soggetti pubblici e privati erogatori di servizi pubblici o di pubblica utilità devono prevedere forme di risoluzione non giurisdizionale delle controversie, e che il tutto avvenga entro 30 giorni successivi alla richiesta (sono esclusi ovviamente i servizi locali).
 - D.P.R. 7 settembre 2010 n. 168, "Regolamento in materia di servizi pubblici locali di rilevanza economica, a norma dell'articolo 23-bis, comma 10, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, 4 convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n.133", all'articolo 11, intitolato alla tutela non giurisdizionale, stabilisce che i contratti di servizio e, se emanate, le Carte dei servizi concernenti la gestione di servizi pubblici locali prevedono la possibilità, per l'utente o per la categoria di utenti che lamenti la violazione di un diritto o di un interesse giuridico rilevante, di promuovere la risoluzione non giurisdizionale delle controversie, che avviene entro trenta giorni successivi al ricevimento della richiesta. La procedura conciliativa prevista è avviata secondo lo schema-tipo di formulario di cui all'allegato A del citato D.P.R., ferme 5 restando le norme in materia di servizi pubblici locali, nonché quelle contenute nelle discipline di settore vigenti alla data di entrata in vigore del presente D.P.R. medesimo.
 - D.L. 24 gennaio 2012, n. 1, "Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività", convertito nella L. n. 27 del 2012, in particolare trattano di Carte dei servizi gli artt. 8 e 36 che stabiliscono che le Carte, nel definire gli obblighi cui sono tenuti i gestori dei servizi pubblici, anche locali, o di un'infrastruttura necessaria per l'esercizio di attività di impresa o per l'esercizio di un diritto della persona costituzionalmente garantito, indichino in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura; che le Autorità indipendenti di regolazione e ogni altro ente pubblico, anche territoriale, dotato di competenze di regolazione sui servizi pubblici, anche locali, definiscono gli specifici diritti.
 - D.L. 9 febbraio 2012, n. 5, «Disposizioni urgenti in materia di semplificazione e di sviluppo», convertito in L. 4 aprile 2012, n.35, indica che le Carte dei servizi dei gestori dei servizi pubblici, devono indicare in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e della infrastruttura.
 - D.L. 10 ottobre 2012 n. 174 "Disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli Enti territoriali, nonché ulteriori disposizioni in favore delle zone terremotate nel maggio 2012".
 - D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 (in attuazione della cd. Legge anticorruzione n. 190/2012) Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, modificato con D.Lgs. n. 97/2016 "Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza, correttivo della legge 6 novembre 2012, n. 190 e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, ai sensi dell'articolo 7 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche". Di particolare rilevanza sono l'art. 5 co. 1 e 2 D.Lgs. 33/2013, in materia di "accesso civico" semplice e generalizzato (c.d. FOIA), e l'art. 32

in ordine agli obblighi di pubblicazione delle Carte di servizi.

1.2 Principi fondamentali

I principi della Carta dei Servizi si ispirano ai principi fondamentali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994.

Alla base dell'erogazione dei servizi da parte dell'URP/Sportello Anagrafe, e in generale del funzionamento dell'Amministrazione Comunale di Budrio, vi sono il principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Sono principi fondamentali:

Eguaglianza

L'URP/Sportello Anagrafe organizza ed eroga i propri servizi in modo da garantire pienamente l'uguaglianza per tutti i cittadini senza distinzioni di sesso, età, etnia, fede religiosa, opinione politica, condizione sociale, lingua, nazionalità.

L'URP/Sportello Anagrafe si impegna, in collaborazione con gli uffici del Settore Servizi alla Persona, a prestare particolare attenzione nei confronti dei cittadini appartenenti alle fasce sociali più deboli.

Imparzialità

Gli operatori URP/Sportello Anagrafe si impegnano a svolgere l'attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. E' assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

Continuità

L'URP/Sportello Anagrafe si impegna ad offrire i propri servizi in maniera continuativa e con regolarità nei giorni e negli orari stabiliti dall'Ente. In caso di eventuali interruzioni temporanee o funzionamento irregolare del servizio. L'URP/Sportello Anagrafe adotta tutte le misure necessarie al fine di ridurre la durata delle irregolarità ed arrecare il minimo disagio all'utenza e le comunica tempestivamente, unitamente alla motivazione dell'interruzione, nei seguenti modi:

- con affissioni di cartelli informativi agli ingressi degli uffici;
- con pubblicazione sul portale web www.comune.comune.budrio.bo.it;
- con comunicazione sui social media del Comune di Budrio.

Diritto di scelta

L'URP/Sportello Anagrafe garantisce agli utenti il diritto di scelta quale elemento fondamentale di trasparenza, qualità e centralità della persona.

Tale principio si concretizza nella possibilità, per ogni cittadino, di:

- Accedere ai servizi secondo la modalità preferita, scegliendo tra sportello fisico, contatti telefonici, posta elettronica, servizi online o eventuali modalità di prenotazione;
- Selezionare i canali di comunicazione più idonei alle proprie esigenze, nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy e tutela dei dati personali.
- Scegliere tempi e modalità di erogazione del servizio, ove previsti strumenti di prenotazione, appuntamenti dedicati o procedure semplificate.

Partecipazione

L'URP/Sportello Anagrafe rappresenta il primo punto di contatto tra il cittadino e l'Amministrazione Comunale e, come tale, semplifica il rapporto tra cittadini, territorio e istituzioni, mettendo a disposizione informazioni e modulistica per l'accesso ai servizi e garantendo la partecipazione alla prestazione sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dello stesso che per instaurare un rapporto di collaborazione.

Il cittadino può esercitare il proprio diritto a partecipare:

- all'erogazione del servizio confrontandosi con il personale dell'URP/Sportello Anagrafe sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio;
- al miglioramento del servizio o dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficacia ed efficienza presentando memorie o note scritte alle quali si dà riscontro, oppure fornendo suggerimenti verbali agli operatori o al responsabile del Settore Affari Generali.

Efficacia ed Efficienza

L'URP/Sportello Anagrafe impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- per EFFICIENZA si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzioni dei costi;
- per EFFICACIA si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze del cittadino per perseguire la massima soddisfazione. In quest'ottica si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere corretto e conforme alle regole, favorevole al cittadino nel rispetto degli interessi della collettività, tempestivo.

L'URP/Sportello Anagrafe garantisce al cittadino risposta su eventuali azioni correttive intraprese e sui tempi di attuazione delle stesse.

Trasparenza

L'URP/Sportello Anagrafe assume la trasparenza come principio guida dell'azione amministrativa, consentendo al cittadino di conoscere in maniera chiara, completa e comprensibile:

- Procedure, requisiti e documentazione necessari per accedere ai servizi anagrafici e informativi.
- Tempi previsti di erogazione delle prestazioni e dei procedimenti amministrativi.
- Responsabili dei procedimenti, riferimenti degli uffici e canali di comunicazione disponibili.
- Diritti dell'utenza e possibilità di presentare segnalazioni, istanze e reclami.
- Modalità di trattamento dei dati personali, nel rispetto della normativa sulla privacy.
- Costi e gratuità dei servizi, ove applicabili.

La trasparenza costituisce uno strumento essenziale per rafforzare la fiducia tra Amministrazione e cittadinanza e per garantire un servizio moderno, comprensibile e accessibile.

Cortesia

Il principio di cortesia rappresenta uno dei valori fondamentali dell'URP e dello Sportello Anagrafe. Il personale si impegna a:

- Accogliere il cittadino con gentilezza, disponibilità e rispetto, riconoscendone il ruolo centrale nei rapporti con l'Amministrazione.

- Favorire un clima di ascolto attivo, mostrando attenzione alle esigenze espresse e agevolando la comprensione delle informazioni.
- Utilizzare un linguaggio chiaro, educato e adeguato, evitando tecnicismi non necessari.
- Prestare particolare cura alla tutela delle persone fragili, garantendo supporto e accompagnamento nelle procedure.

Privacy

L'URP/Sportello Anagrafe garantisce la tutela della riservatezza di tutte le informazioni personali trattate nello svolgimento dei propri compiti, nel rispetto della legislazione vigente.

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) il Titolare del trattamento è il Comune di Budrio, con sede in Piazza Filopanti n. 11, 40054 Budrio (BO), rappresentato legalmente dal Sindaco pro tempore. I dati personali forniti allo URP/Sportello Anagrafe saranno trattati esclusivamente per finalità connesse ai servizi richiesti ed offerti. Il trattamento sarà effettuato in forma cartacea e digitale, nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, trasparenza, pertinenza e minimizzazione. I dati non saranno diffusi né trasferiti a Paesi terzi. Potranno essere comunicati solo a soggetti pubblici per obblighi di legge. In qualsiasi momento è possibile esercitare i diritti previsti dagli artt. 15-22 del GDPR, contattando il Responsabile della protezione dei dati personali (RPD – DPO) designato dal Comune di Budrio ai sensi dell'art. 37 del Regolamento europeo n. 679/2016 (GDPR): STUDIO LEGALE WILDSIDE HUMAN FIRST - Referente: Avv. Sofia Piermattei Telefono: (+39) 051 0263896 Email: privacy@wslegal.it PEC: legaliassociatews@ordineavvocatibopec.it

Centralità del cittadino

Il cittadino è il punto di riferimento principale nell'organizzazione, nella progettazione e nell'erogazione dei servizi e pertanto l'URP/Sportello Anagrafe con la sua attività garantisce che le attività siano orientate all'utente, facilitando le procedure e promuovendo semplicità e chiarezza e in particolare si propone:

- Ascolto attivo e personalizzato, volto a comprendere i bisogni dell'utente e a fornire risposte adeguate.
- Accoglienza rispettosa e professionale, riconoscendo la dignità, le esigenze e i tempi della persona.
- Riduzione degli ostacoli burocratici, rendendo i processi più accessibili e comprensibili.
- Coinvolgimento del cittadino nel miglioramento dei servizi tramite strumenti di feedback, partecipazione e valutazione.
- Attenzione alle categorie fragili, garantendo supporti specifici e priorità quando necessario.
- Servizi multicanale (sportello fisico, telefono, e-mail, PEC, servizi online), così da rispondere alle diverse esigenze dell'utenza.

1.3 Finalità: missione e visione

Attraverso la propria attività quotidiana, l'URP/Sportello Anagrafe intende trasmettere un'immagine pubblica coerente, credibile e moderna del Comune, basata su trasparenza, collaborazione e comunicazione integrata.

Il Comune vuole mostrarsi come un'unica organizzazione al servizio del cittadino, in cui ogni ufficio collabora in modo sinergico, evitando frammentazioni e passaggi ridondanti.

La relazione tra il cittadino e l'amministrazione deve essere semplice, continua e senza barriere interne: lo sportello URP-Anagrafe è quindi anche un nodo di raccordo tra i diversi settori comunali, capace di orientare e accompagnare l'utente verso la risposta più

adeguata.

Valori e significati operativi

Valore	Significato Operativo	Immagine Percepita dal Cittadino
Prossimità	Il servizio è costruito intorno ai bisogni reali del cittadino; il personale accoglie, ascolta e accompagna con attenzione e disponibilità, rendendo il Comune un interlocutore vicino e umano.	Il Comune è vicino a me e capisce le mie esigenze.
Affidabilità	Le informazioni fornite sono corrette, aggiornate e coerenti. Gli impegni presi con l'utenza vengono rispettati, creando fiducia e continuità nel tempo.	Posso fidarmi dei servizi comunali.
Trasparenza	Tutti i procedimenti, i tempi, i costi e le modalità di accesso ai servizi sono chiari, pubblici e verificabili. Il cittadino può comprendere facilmente come funziona l'amministrazione.	So cosa succede e perché.
Competenza	Il personale è qualificato, aggiornato e capace di gestire pratiche e richieste con professionalità, chiarezza e capacità di risoluzione.	Il personale sa aiutarmi con professionalità.
Innovazione	Il Comune adotta strumenti digitali e soluzioni tecnologiche per semplificare l'accesso ai servizi, ridurre i tempi e migliorare la comunicazione con i cittadini.	Il Comune è moderno e accessibile.
Inclusione	I servizi sono pensati per garantire pari opportunità a tutti, con attenzione alle persone con disabilità, agli anziani e ai cittadini stranieri. Vengono promossi linguaggi e canali accessibili.	Il servizio è davvero per tutti.
Cortesìa e rispetto	Ogni utente è accolto con educazione, disponibilità e rispetto della sua dignità. La relazione è improntata a collaborazione e ascolto reciproco.	Mi sento accolto e rispettato.
Comunicazione integrata	Tutti i servizi comunali operano in modo coordinato, condividendo informazioni e aggiornamenti. Il cittadino riceve risposte unitarie e coerenti, senza 'rimbalzi' tra uffici.	Il Comune parla con una sola voce e mi offre risposte coerenti.
Efficienza	I processi interni sono semplificati, i tempi di attesa ridotti e le risorse impiegate in modo ottimale per offrire un servizio di qualità elevata.	Il servizio è rapido e ben organizzato.
Partecipazione	Il cittadino è coinvolto attivamente: può proporre suggerimenti, presentare reclami e contribuire al miglioramento continuo dei servizi comunali.	Il Comune ascolta le mie opinioni e mi coinvolge nei miglioramenti.

1.4 Il servizio: cos'è e a chi si rivolge

A Budrio l'URP/Sportello Anagrafe è non solo un luogo dove ottenere informazioni: allo sportello il cittadino ottiene già alcuni servizi fondamentali, informazioni di base, moduli, certificati ma può anche svolgere pratiche anagrafiche.

Tutti gli operatori allo Sportello Anagrafe infatti sono anche ufficiali d'anagrafe.

L'URP è dotato di spazi e strumentazioni adeguate a consentire sia le attività che richiedono la comunicazione diretta, telefonica e via email con il pubblico (Front Office) che il contemporaneo svolgimento di compiti e delle funzioni di supporto alle informazioni e all'effettivo esercizio dei diritti di accesso e di partecipazione, oltre alla gestione delle principali attività dei servizi demografici (Back Office).

L'organizzazione attuale dell'URP/Sportello anagrafe consente di suddividere il servizio in uno Sportello URP (una postazione), uno Sportello Anagrafe (due postazioni) e l'attività di Back Office (con due addetti) che erogano i seguenti servizi.

SPORTELLO URP

- Informazioni dirette e telefoniche;
- Distribuzione modulistica e prodotti informativi;
- Accoglimento e protocollazione istanze e documenti;
- Accesso agli atti;
- Gestione diretta procedimenti inerenti: cessioni di fabbricato, dichiarazioni di ospitalità, anagrafe canina, oggetti smarriti, vidimazione registri, dimora;
- Rilascio contrassegni di sosta per residenti centro storico.

Sportello ANAGRAFE e Attività di Back Office

- Servizi certificativi, pratiche anagrafiche e residenti all'estero (AIRE), attestazioni di residenza per i cittadini comunitari, irreperibilità e registro popolazione temporanea;
- Verifica attestazioni consolari per variazioni cittadinanza, stato civile e dati propri di cittadini comunitari ed extracomunitari;
- Carte d'identità elettroniche (CIE);
- Dichiarazioni sostitutive di atti di notorietà, autenticazione di foto e firme;
- Gestione diretta procedimenti inerenti: rilascio tesserini caccia, anagrafe canina, oggetti smarriti;
- Gestione servizi ANPR;
- Stampa e consegna tessere elettorali;
- Raccolta delle firme per referendum;
- Servizio informativo e accoglienza domande convivenze di fatto;
- attività di censimento e/o di rilevazione per conto dell'ISTAT.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha sede nel centro di Budrio presso il Palazzo Comunale con accesso da via Dè Gotti 2, è dotato di rampa per l'accesso a persone con disabilità ed è costituito da un punto informativo con possibilità di ricevere documenti da protocollare e informazioni di base sui servizi comunali, moduli, domande.

a) **Indirizzi recapiti**

Email: urp@comune.budrio.bo.it

Email: anagrafe@comune.budrio.bo.it

Telefono: [051 6928290](tel:0516928290)

b) **Criteri e modalità d'ammissione**

Lunedì: CHIUSO (per contatti: 051 6928290 e mail: anagrafe@comune.budrio.bo.it)

Martedì: 8:00 -13:00 accesso libero

Mercoledì: 8:00 -13:00 accesso libero

Giovedì: 13:00 - 17:00 su appuntamento

Venerdì: 8:00 -13:00 accesso libero

Sabato: 8.30 - 12:00 - su appuntamento (solo per residenti a Budrio), servizio sospeso nei mesi di luglio ed agosto

c) **Staff dedicato**

Un / 1 "Funzionario" Responsabile di Settore

Quattro / 4 "Istruttori" addetti all'anagrafe – Sportello Anagrafe e Attività di back office

Un / 1 unità di personale "Istruttore" addetto alla gestione di prenotazione e informazioni di primo livello. Gestione posta elettronica.

Un / 1 unità di personale "Operatore" addetto allo Sportello URP

d) **Modalità di pagamento**

Per il pagamento di diritti di segreteria o per l'emissione della CIE il cittadino utente può utilizzare:

→ Contanti

→ Pos

2. STANDARD DI QUALITÀ E DIRITTO DI RIMBORSO

2.1 Gli standard di qualità del servizio e gli impegni del Comune

Il Comune di Budrio, nel perseguire l'obiettivo di creare un patto di collaborazione tra l'URP/Sportello Anagrafe e i propri utenti e di migliorare costantemente i servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori standard che permettono al cittadino di verificare il livello di qualità offerto mettendo a confronto quanto proposto dallo standard e quanto effettivamente garantito nell'erogazione dei servizi. La qualità dell'erogazione del servizio è un processo in continuo miglioramento, pertanto gli standard proposti e i relativi valori previsti possono essere aggiornati, così come possono essere inserite ulteriori attività.

Ambito di servizio	Targhet	Modalità di conseguimento	Fattori esterni che possono interferire
Tempo di rilascio dei certificati anagrafici	Con la massima celerità possibile e comunque: - A sportello rilascio immediato; - In Back Office rilascio certificato entro 20 gg	Interconnessione con l'Anagrafe Nazionale (ANPR).	Malfunzionamenti ANPR, blackout informatici, picchi di richieste.
Risposte a richieste via e-mail o URP	Risposta garantita con la massima celerità possibile e comunque entro	Creazione di un iter di gestione e-mail.	Picchi di richieste, ferie o assenze impreviste.

digitale	20 giorni lavorativi.		
Soddisfazione dell'utenza	Almeno 80% di utenti soddisfatti nel questionario annuale.	Indagini di customer satisfaction, raccolta reclami e feedback.	Bassa partecipazione ai questionari, eventi straordinari.
Accessibilità del servizio	- Garantire accesso privo di barriere architettoniche e comunicative in 100% dei locali. - Garantire 22:30 ore di apertura settimanale	Verifica annuale degli ambienti.	- Lavori pubblici o temporanea indisponibilità dei locali, -Periodi di feste, mese di luglio e agosto
Aggiornamento delle informazioni pubblicate sul sito pagina URP/Anagrafe e aggiornamento modulistica	Tutte le informazioni online devono essere aggiornate entro 5 giorni lavorativi da ogni modifica normativa o procedurale.	Coinvolgimento dell'Ufficio Stampa/Comunicazione; procedure di revisione e validazione contenuti web.	Ritardi nelle comunicazioni interne, modifiche normative improvvise.
Gestione reclami e segnalazioni	Ogni reclamo deve ricevere risposta entro 30 giorni lavorativi.	Implementazione registro reclami elettronico; assegnazione automatica al responsabile di settore.	Assenze prolungate dei referenti, casi complessi che richiedono approfondimento.
Formazione e aggiornamento del personale URP-Anagrafe	Ogni dipendente deve partecipare ad almeno 40 ore di formazione annuale.	Programmazione del piano formativo; corsi su digitalizzazione e comunicazione pubblica.	Indisponibilità temporanea dei formatori, carichi di lavoro.

2.2 Semplificazione delle procedure

L'URP/Sportello Anagrafe, sulla base delle attività di monitoraggio e di rilevazione delle segnalazioni dell'utenza, si impegna a presentare proposte di adeguamento dell'organizzazione e di semplificazione delle procedure.

Inoltre, attraverso la sua attività consegue il fine di razionalizzare, ridurre e semplificare le procedure adottate, riducendo, per quanto possibile e nel rispetto della normativa, gli adempimenti richiesti agli utenti, fornendo chiarimenti, semplificando, informatizzando ad es. i sistemi di prenotazione (dal sito del Comune è possibile in qualsiasi momento fissare un appuntamento <https://servizi.comune.budrio.bo.it/portal/prenotazione-appuntamento#/nuovo-appuntamento/2626>) e pagamento (per i servizi a Sportello è disponibile il pagamento tramite POS).

Con il supporto di procedure informatiche, volge la sua attività al miglioramento dei servizi per il pubblico, alla semplificazione, all'accelerazione delle procedure e all'incremento delle modalità di accesso informale alle informazioni in possesso dell'ente.

In particolare, si impegna a facilitare l'accesso e l'uso dei servizi online per:

→ le iscrizioni anagrafiche, i cambi di residenza e le emissioni di certificati;

- l'utilizzo della piattaforma nazionale ANPR e degli strumenti di autenticazione digitale (es. SPID, CIE) per accedere in autonomia ai servizi.

2.3 Informazione degli utenti

L'URP/Sportello Anagrafe assicura la piena e trasparente informazione a tutti gli utenti, garantendo che ogni cittadino sia messo in condizione di conoscere in modo chiaro, completo e aggiornato le modalità di erogazione dei servizi, i propri diritti e gli strumenti di tutela a sua disposizione. Nello specifico l'URP/Sportello Anagrafe si impegna a:

- Rendere accessibili e comprensibili tutte le informazioni relative ai servizi anagrafici e URP, sia in forma digitale (sito istituzionale), sia presso lo Sportello);
- Aggiornare in modo tempestivo le condizioni economiche e tecniche dei servizi erogati (diritti di segreteria, costi di certificazione, tempi medi di rilascio, modalità di pagamento, requisiti richiesti);
- Comunicare con chiarezza eventuali variazioni temporanee o permanenti nelle modalità di erogazione (orari, accessi, sospensioni del servizio, nuove piattaforme digitali o aggiornamenti normativi);

2.4 Rapporti con gli utenti

Gli operatori dell'URP/Sportello anagrafe si impegnano nella loro attività quotidiana a:

- Trattare ogni utente con rispetto, disponibilità e cortesia, garantendo un'accoglienza professionale e attenta alle diverse esigenze;
- Fornire informazioni chiare, corrette e complete, in modo da agevolare i cittadini nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento dei propri obblighi anagrafici e civici;
- Facilitare l'accesso ai servizi anche per le persone anziane, con disabilità o con minore dimestichezza con gli strumenti digitali, offrendo supporto dedicato e linguaggio comprensibile;
- Mantenere un atteggiamento collaborativo e non discriminatorio, favorendo il dialogo e la partecipazione attiva dell'utenza.

2.5 Dovere di valutazione della qualità dei servizi

L'URP/Sportello Anagrafe si impegna a rendere sistematica la valutazione della qualità dei servizi erogati, con l'obiettivo di garantire il miglioramento continuo e l'effettivo soddisfacimento delle esigenze dell'utenza. In tale ambito, questa Carta dei Servizi assume una funzione non solo informativa ma anche di monitoraggio e verifica dei risultati conseguiti.

La valutazione comprende, in particolare:

- l'accessibilità, la tempestività e la chiarezza delle informazioni rese all'utente;
- la correttezza, la cortesia e la professionalità del rapporto tra operatore ed utente;
- la trasparenza nei processi, nei tempi e nei costi delle pratiche anagrafiche;
- la soddisfazione dell'utenza relativamente ai servizi ricevuti e agli strumenti messi a disposizione;
- l'efficacia dei canali digitali e fisici nell'erogazione dei servizi, e la coerenza con gli standard di qualità dichiarati.

L'utente viene coinvolto in qualità di parte attiva nel processo di valutazione:

- le sue osservazioni e il suo grado di soddisfazione sono fondamentali per individuare le aree di miglioramento del servizio. Questo approccio consente una maggiore trasparenza e partecipazione.
- L'Amministrazione pubblica rende disponibili, con aggiornamento annuale, le informazioni relative agli standard di qualità, ai risultati delle valutazioni e alle azioni intraprese per il miglioramento.

2.6 Diritto al rimborso

L'URP/Sportello Anagrafe non applica tariffe determinate discrezionalmente dall'Amministrazione, ma esclusivamente diritti di segreteria, diritti fissi e oneri stabiliti dalla normativa nazionale o regolamentare vigente (ad es. per rilascio della Carta d'Identità Elettronica, certificazioni, autentiche, atti anagrafici).

Di conseguenza, non è previsto un sistema di rimborso economico, in quanto:

- gli importi richiesti sono predeterminati dalla legge e non modificabili dall'ente;
- non esistono tariffe commisurabili a una prestazione variabile o suscettibili di errore discrezionale da parte dell'Ufficio;
- eventuali somme corrisposte dall'utente corrispondono esclusivamente a diritti obbligatori per legge o regolamento.

Eventuali casi eccezionali di doppio pagamento o pagamenti non imputabili all'utente saranno valutati dall'Ufficio, che provvederà secondo le modalità previste dalle normative sui rimborsi di somme indebitamente versate alla Pubblica Amministrazione.

3. RAPPORTI CON I CITTADINI

3.1 Reclami e suggerimenti

Per la gestione delle segnalazioni, il Comune di Budrio ha adottato Comuni-Chiamo, una piattaforma online utilizzata per rendere più veloce ed efficiente la risoluzione dei problemi della città, facilitando la comunicazione tra cittadini e Amministrazione comunale.

Comuni-Chiamo permette al Comune di inserire agevolmente anche le segnalazioni che arrivano tramite mail o direttamente allo sportello URP.

Diversamente il cittadino può procedere in autonomia.

Il servizio è semplice e veloce da utilizzare:

- tramite web, dal link <https://comuni-chiamo.com/@budrio>
- sul sito del Comune di Budrio è presente una pagina dedicata alle Segnalazioni dei disservizi <https://www.comune.budrio.bo.it/segnalazione-disservizio> che permette di integrare con la piattaforma Comuni-Chiamo
- tramite smartphone o tablet scaricando App Comuni-chiamo dal proprio store di riferimento (app store o google play);

I reclami, le segnalazioni o i suggerimenti possono essere inoltrate anche:

- in forma verbale, agli operatori degli sportelli;
- in forma scritta, da inviare all'indirizzo di posta elettronica e-mail: urp@comune.budrio.bo.it

3.2 Indagini di soddisfazione

Con l'obiettivo di conoscere l'opinione dell'utenza sui servizi erogati allo sportello URP /Anagrafe viene svolta annualmente un'indagine di soddisfazione.

La rilevazione avviene allo sportello, proponendo un questionario ad uno ogni 7 utenti dopo la fruizione del servizio. Il questionario è disponibile anche presso la sala d'attesa, per gli utenti che volessero compilarlo spontaneamente.

Il questionario rimane a disposizione per un mese, a seguire insieme al Settore "Controllo e gestione" vengono analizzate le risposte ed insieme ad eventuali criticità emerse, vengono presentati i dati raccolti e un'analisi alla Giunta tramite informativa.

