

Comune di Rovigo



# Carta del Servizio Stato Civile



# Premessa

L'intuizione e la volontà dell'Amministrazione Comunale di Rovigo nel predisporre una Carta dei Servizi dei cittadini è da intendersi come un forte segnale di innovazione nei rapporti con gli stessi e rappresenta altresì un elemento distintivo, specie se comparato con la maggior parte delle Amministrazioni locali, su scala non solo regionale.

Con la Carta dei Servizi, inteso come patto unilaterale nei confronti dei cittadini, si vuole definire e portare a conoscenza degli stessi i loro diritti, in maniera dettagliata ed analitica, contribuendo a determinare meglio le aspettative di servizio. Il fatto di promulgare la Carta in forma scritta e pubblica conferisce solennità ad un impegno di cui l'Amministrazione si è voluta far carico.

Nel predisporre il documento, considerata la complessità dell'organizzazione comunale e l'ampiezza delle competenze esercitate, si è giudicato opportuno strutturarla in maniera "modulare", redigendo per prima una Carta Generale dei Servizi e procedendo successivamente alla pianificazione e alla stesura di tutte le altre Carte specifiche.

In particolare, la **Carta Generale** definisce i principi generali a cui essa si ispira, sancisce il diritto dei cittadini ad essere informati previa una adeguata comunicazione, stabilisce l'adozione di standard di servizio misurabili e verificabili, introduce formalmente, in caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo e dell'eventuale ricorso all'istituto del Difensore Civico.

Le **Carte dei singoli Servizi** attuano nel concreto quanto enunciato nella Carta Generale, introducendo elementi quantitativi e qualitativi vincolanti (comunque verificabili), unitamente ad espliciti impegni a garantire singoli aspetti della qualità del servizio.

È quindi con legittimo orgoglio che possiamo annotare come, con l'assunzione di tale impegno e l'adozione di tale metodo, analitico e dettagliatamente informativo, Rovigo si sia posta all'avanguardia nel panorama nazionale della Pubblica Amministrazione che cambia.

*Il Sindaco*  
Paolo Avezzù

*L'Assessore alla Qualità e URP*  
Gabriele Della Gatta

# Indice

Che cos'è la Carta dei Servizi	6
1. Obiettivo del servizio	8
2. Attività del servizio	8
3. Oggetto del servizio	9
4. Modalità di accesso e fruizione	10
5. Destinatari	11
6. Orari d'accesso al pubblico	11
7. Ubicazione degli uffici	12
8. Personale complessivamente operante nei servizi	12
9. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio	12
10. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali	14
11. Standard di servizio riferiti ai procedimenti amministrativi	15
12. Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio	17
13. Valutazione e aggiornamento della Carta	18

# Che cos'è la Carta dei Servizi

Estratto dalla Carta Generale dei Servizi (Capo I, Premessa)

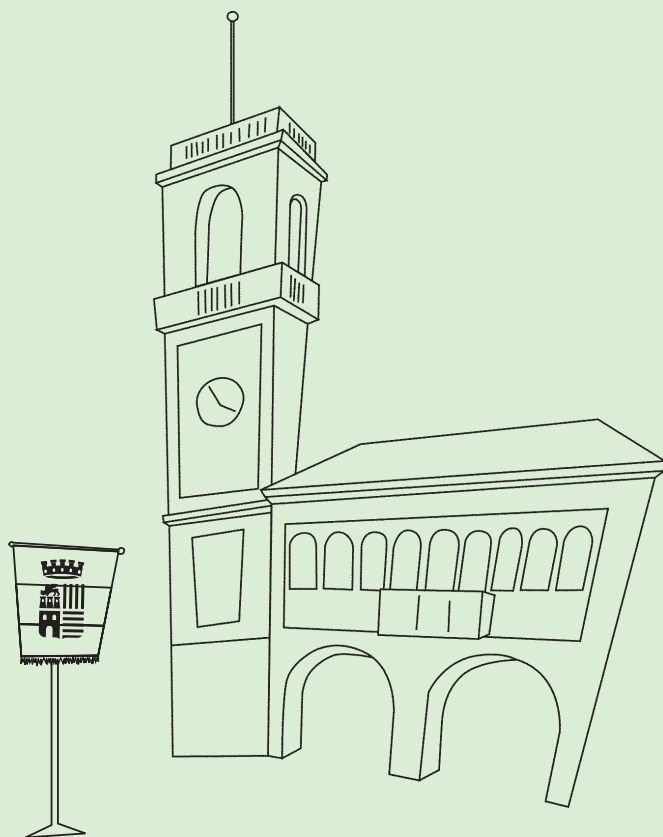
approvata dalla Giunta Comunale di Rovigo con deliberazione n. 50 del 17 aprile 2003

La Carta dei Servizi è un documento che serve ad informare e a guidare il cittadino, allo scopo di conoscere meglio le prestazioni che si possono ottenere dai servizi comunali. Con la Carta il Comune di Rovigo si impegna a migliorare la qualità dei servizi erogati, affinché sia sempre in linea con le esigenze e con le aspettative dei cittadini, fino ad arrivare alla loro piena soddisfazione. La Carta non è una semplice “Guida ai Servizi comunali”, non è un documento che viene prodotto una volta per tutte, non è un semplice atto burocratico.

La Carta dei Servizi si propone di costituire un “patto” concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali. Con essa si introduce il concetto di “livello minimo di qualità del servizio” cui il cittadino ha diritto. Di conseguenza l'Amministrazione comunale ha il dovere di verificare il rispetto di tale livello ed il relativo grado di soddisfazione dei cittadini/utenti.

La Carta dei Servizi può essere quindi definita un “contratto” tra Amministrazione comunale e Cittadini, predisposto e diffuso affinché questi ne prendano consapevolezza.

In definitiva, l'obiettivo della Carta è che diventi normale per il cittadino sia conoscere i livelli di qualità dei servizi ai quali ha diritto (per esempio, sapere quanto tempo deve aspettare per il rilascio di una pratica oppure quale accoglienza deve poter ricevere negli uffici comunali), sia però anche conoscere in anticipo (per esclusione) i limiti delle sue aspettative (quello a cui, cioè, non ha diritto).



# Carta dei Servizi Stato Civile

Aggiornamento n.1 - giugno 2004

## 1. Obiettivo del servizio

L'obiettivo primario del servizio è la pubblicizzazione (certezza giuridica) dei principali eventi che caratterizzano la vita di ogni persona fisica. Infatti gli atti contenuti nei registri di Stato Civile comportano la massima efficacia probatoria in quanto atti pubblici.

## 2. Attività del servizio

Il servizio di Stato Civile è una funzione statale svolta dal Sindaco quale Ufficiale di Governo, che per la sua complessità attraverso l'istituto della delega viene decentrata agli addetti degli uffici competenti.

L'Ufficio di Stato Civile si occupa della condizione giuridica delle persone collegata alla nascita, cittadinanza, matrimonio e morte, mediante la stesura di atti che hanno lo scopo di riconoscere valore legale a tali eventi, nonché ad ogni altro fatto ad essi collegato modificativo dello "status" della persona.

Accanto all'attività istruttoria principale, che si sostanzia nella raccolta delle domande e documentazioni necessarie alla stesura degli atti, l'ufficio accerta la veridicità dei documenti presentati, rilascia le informazioni e certificazioni richieste dall'utenza e ha il compito di custodire e conservare gli atti concernenti i procedimenti e i relativi registri. Il servizio viene reso anche in sedi periferiche attraverso sei uffici decentrati sul territorio, nelle principali frazioni.

### 3. Oggetto del servizio

L'oggetto del servizio consiste essenzialmente nella trascrizione di atti di Stato Civile suddivisi nei cinque registri previsti :

#### **Registri di nascita**

- Denuncia di nascita (presentata , entro dieci giorni dalla nascita, da parte di uno o entrambi i genitori, qualora l'evento si sia verificato nel territorio comunale o almeno uno dei due genitori sia residente);
- Atti di nascita ricevuti dall'estero;
- Riconoscimento di filiazione naturale;
- Processi verbali relativi al ritrovamento di minori;
- Decreti di cambiamento o aggiunta di cognome e nome ed eventuali provvedimenti di annullamento o revoca dei medesimi;
- Provvedimenti in materia di adozione.

#### **Registri di matrimonio**

*Attività relative alla pubblicazione:*

- richiesta di pubblicazione di matrimonio;
- redazione del processo verbale;
- affissione all'albo.

*Stesura atto per matrimoni celebrati con rito civile o religioso:*

- direttamente dall'Ufficiale di Stato Civile;
- da ministri dei culti ammessi;
- per procura;
- all'estero o davanti ad autorità diplomatica;
- in imminente pericolo di vita.

*Attività connesse a sentenze e provvedimenti che dichiarano la nullità, lo scioglimento, la cessazione degli effetti civili del matrimonio o di rettifica di atti di matrimoni già trascritti.*

#### **Registri di cittadinanza**

- Decreti relativi alla concessione e perdita della cittadinanza ;
- Decreti di inibizione al riacquisto della cittadinanza;
- Comunicazioni del Sindaco, del Ministero dell'Interno o della Autorità diplomatica o Consolare sull'esito degli accertamenti relativamente alla perdita o all'acquisto

della cittadinanza;

- Provvedimenti di riconoscimento delle opzioni per la cittadinanza ai sensi dell'art.19 della L.91/1992;
- Sentenze che accertano l'acquisto, la perdita o il riacquisto della cittadinanza.

### **Registri di morte**

- Denunce di decesso fatte direttamente all'ufficiale di Stato Civile;
- Atti di morte redatti a seguito di avviso ricevuto da istituti di cura, da magistrati o da ufficiali di polizia giudiziaria;
- Atti di morte ricevuti dall'estero;
- Atti di morte redatti da ufficiali designati nelle zone di guerra;
- Atti e processi verbali relativi a decessi avvenuti durante viaggio marittimo, ferroviario o aereo.

## **4. Modalità di accesso e fruizione**

Mediante libero accesso agli uffici negli orari di apertura al pubblico si effettuano le seguenti prestazioni:

- Informazioni generali;
- Informazioni particolari relative al procedimento, fornite direttamente dagli operatori dell'ufficio interessato, in ambiente riservato;
- Consegna provvedimenti o certificazioni.

È possibile ricevere consulenze per pratiche complesse mediante appuntamento, che può essere richiesto e fissato direttamente allo sportello al pubblico o telefonicamente ai seguenti numeri:

- 0425/206.288 - 0425/206.314 (appuntamenti Ufficio matrimoni o cittadinanze);
- 0425/206.287 - 0425/206313 (appuntamenti Ufficio nascite e morti)
- 0425/206307 (Responsabile della Sezione Servizi Demografici)
- 0425474491 Delegazione di Borsea
- 0425939279 Delegazione di Sant'Apollinare
- 0425930173 Delegazione di Concadirame
- 0425494086 Delegazione di Grignano Polesine
- 0425484292 Delegazione di Boara Polesine
- 0425935090 Delegazione di Mardimago

## 5. Destinatari

- a) privati, aziende, enti pubblici, professionisti che sono direttamente interessati al procedimento o operanti per conto dei rappresentati.
- b) chiunque desideri ottenere informazioni o visionare pratiche, secondo le modalità stabilite dalla normativa per l'accesso agli atti amministrativi e nonché dalle leggi speciali presenti in materia.

## 6. Orari d'accesso al pubblico

### *SEDE CENTRALE*

#### **Sportelli certificazioni**

Tutte le mattine (compreso il sabato) dalle ore 8.15 alle ore 13.00  
martedì e giovedì pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 17.30

#### **Ufficio matrimoni**

Dal lunedì al venerdì mattina dalle ore 8.30 alle ore 12.30  
giovedì e martedì pomeriggio dalle ore 15.30 alle ore 17.00

#### **Ufficio nascite e morti**

Dal lunedì al venerdì mattina dalle ore 8.30 alle ore 12.30  
martedì e giovedì pomeriggio dalle ore 15.30 alle 17.00  
sabato dalle ore 8.30 alle 12.30 denuncia decessi.

### *SEDI DECENTRATE*

<b>DELEGAZIONE</b>	<b>GIORNO DI APERTURA</b>	<b>ORARIO</b>
BORSEA	LUNEDI'	9.00-12.30
SANT'APOLLINARE	MARTEDI'	9.00-12.30
CONCADIRAME	MERCOLEDI'	9.00-12.30
GRIGNANO POLESINE	GIOVEDI'	9.00-12.30
BOARA POLESINE	VENERDI'	9.00-12.30
MARDIMAGO	SABATO	9.00-12.30

## 7. Ubicazione degli uffici

- Settore Servizi Demografici e Partecipazione Popolare - Sezione Stato Civile  
P.zza Vittorio Emanuele II°, 1 - 45100 ROVIGO  
Tel. 0425/206 288 - Fax 0425/206 325 - e-mail: statocivile@comune.rovigo.it
- Delegazione di BOARA POLESINE presso abitazione comunale sita in via Curtatone
- Delegazione di SANT'APOLLINARE presso ex municipio via Don Aser Porta, di proprietà comunale
- Delegazione di BORSEA presso le scuole elementari via Fra' G. Savonarola
- Delegazione di GRIGNANO POLESINE presso l'ex municipio P.zza Umberto I°, di proprietà comunale
- Delegazione di CONCADIRAME presso abitazione comunale via Bassa
- Delegazione di MARDIMAGO presso ex scuole elementari via Giovanni XXIII°, di proprietà comunale

## 8. Personale complessivamente operante nei servizi

N. 4 persone sede centrale

N. 1 per le sedi decentrate

## 9. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

### a) ACCESSO

I destinatari del servizio possono accedere agli atti dei procedimenti (per visione e/o per estrazione di copia) così come disciplinato dalla legge 241/90 e dal corrispondente regolamento comunale;

### b) CONTINUITÀ

L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti al punto 6.

Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza mag-

giore, saranno comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma nei seguenti modi:

- con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
- pubblicate sul sito Internet del Comune;
- attraverso comunicati stampa.

### **c) EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Il Servizio 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 riduzione dei costi;
- per efficacia si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione; in questo sforzo si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:
  - corretto, garantendo la conformità alle regole;
  - favorevole all'utente, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
  - tempestivo, in linea con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
  - chiaro, impegnandosi ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici.
  - funzionale, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.

**d) UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ**, ispirando i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

**e) CORTESIA E DISPONIBILITÀ**, assicurando comportamenti ispirati a presupposti di cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti e favorendo un atteggiamento collaborativo, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

### **f) IDENTIFICABILITÀ**

Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la propria agevole identificabilità attraverso l'esposizione di una targhetta indicante con caratteri ben leggibili il loro rispettivo nome e cognome.

# 10. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali

## **INFORMAZIONI AGLI UTENTI**

L'ufficio Stato Civile adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi.

In particolare:

- fornisce, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria istanza;
- predispose, per ogni procedimento elencato al punto 11 della presente Carta di Servizio, apposita modulistica che consenta agli utenti di individuare celermente e con chiarezza i dati necessari alla presentazione delle istanze; a tale proposito, garantisce altresì, per quanto possibile, che nella modulistica in questione ogni riferimento di legge sia seguito dalla riproduzione della norma ovvero dello stralcio pertinente;
- fornisce informazioni agli utenti sui loro diritti di accesso e trasparenza nell'iter di una pratica (vedi al punto 9.a) in particolare comunicando esplicitamente:
  - il nominativo del responsabile del procedimento e dell'istruttore che materialmente fornisce il supporto tecnico;
  - il termine previsto per la conclusione del procedimento;
  - l'eventuale programmata interruzione dell'erogazione del servizio con le modalità di cui al punto 9.b;
  - in ogni atto di diniego, l'Autorità alla quale l'utente può presentare ricorso ed i termini entro cui poterlo fare.

## **RAPPORTI CON GLI UTENTI**

Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, il settore attiva i seguenti interventi, avvalendosi della collaborazione e dell'eventuale supporto tecnico dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

### **a) indagini sulla soddisfazione degli utenti**

A cadenza annuale vengono proposti agli utenti, immediatamente dopo l'erogazione del servizio e garantendone l'anonimato, questionari finalizzati a rilevare la valutazione degli stessi utenti sulla qualità del servizio reso.

Gli esiti dei questionari vengono indicati nel Rapporto annuale di valutazione della Carta del Servizio ed esaminati al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.

#### **b) procedure di reclamo**

Ogni utente può presentare reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e dalla Carta generale dei Servizi del Comune di Rovigo. Il reclamo può essere presentato anche tramite consegna dello stesso allo sportello dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Il reclamo può essere in qualsiasi forma e modalità (orale diretta, telefonica scritta e consegnato direttamente, via fax, per posta elettronica).

L'insieme dei reclami e gli indicatori relativi alla loro gestione entrano a far parte del Rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.

#### **c) procedura di registrazione interna delle anomalie**

Il responsabile dell'ufficio Stato Civile, sentiti periodicamente gli operatori del servizio, registra le eventuali anomalie che presentano i procedimenti, formula le proposte di miglioramento degli stessi e le trasmette al dirigente del settore, affinché le includa nel Rapporto qualità e vengano considerate nella redazione del Piano di miglioramento della qualità.

## 11. Standard di servizio riferiti ai procedimenti amministrativi

I procedimenti amministrativi oggetto del servizio di Anagrafe e Documentazione Amministrativa sono indicati nel prospetto di seguito riportato.

Per ognuno di essi sono indicati:

- a) il responsabile di sezione (rs);
- b) il responsabile del procedimento (r);
- c) i tempi massimi di legge entro i quali deve essere concluso il procedimento;
- d) i tempi massimi entro i quali il servizio si impegna a concludere il procedimento ("standard"), nel presupposto che l'istanza presentata sia completa e, pertanto, non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge.

Qualora il richiedente non provveda a inviare la documentazione completa o la trasmetta inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, il responsabile si impegna a sollecitare il richiedente informandolo anche telefonicamente sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione.

### **Tabella dei procedimenti e dei tempi di attesa**

<b>PROCEDIMENTO</b>	<b>Responsabile di sezione (rs) e del procedimento (r)</b>	<b>Termini del procedimento</b>
<b>DENUNCIA DI NASCITA</b>	rs: Verza r : Bighin, Caselli	Immediata a seguito dell'acquisizione da parte dell'ufficio della documentazione necessaria
<b>PROCEDIMENTI RELATIVI AL RICONOSCIMENTO DI FILIAZIONE NATURALE E ADOZIONE</b>	rs: Verza r: Bighin, Caselli	Immediata a seguito dell'acquisizione da parte dell'ufficio della documentazione necessaria
<b>TRASCRIZIONE ATTI DI NASCITA RICEVUTI DALL'ESTERO</b>	rs: Verza r: Bighin, Caselli	Immediata a seguito dell'acquisizione da parte dell'ufficio della documentazione necessaria
<b>PROCEDIMENTI RELATIVI ALLA RETTIFICA DI ATTI DI STATO CIVILE</b>	rs: Verza r: Bighin, Caselli	Immediata a seguito dell'acquisizione da parte dell'ufficio della documentazione necessaria
<b>PUBBLICAZIONI DI MATRIMONIO</b>	rs: Verza r: Demetri, Visentin	Immediata a seguito dell'acquisizione da parte dell'ufficio della documentazione necessaria
<b>CELEBRAZIONE MATRIMONIO CIVILE</b>	rs: Verza r: Demetri, Visentin	Espletati i tempi della pubblicazione di matrimonio entro 180 giorni
<b>TRASCRIZIONE ATTI DI MATRIMONIO CELEBRATI DA SOGGETTI DIVERSI DALL'UFFICIALE DELLO STATO CIVILE DEL COMUNE DI RESIDENZA</b>	rs: Verza r: Demetri, Visentin	Immediata a seguito dell'acquisizione da parte dell'ufficio della documentazione necessaria
<b>ACQUISTO, RIACQUISTO, PERDITA DELLA CITTADINANZA</b>	rs: Verza r: Demetri, Caselli	Immediata a seguito dell'acquisizione da parte dell'ufficio della documentazione necessaria
<b>STESURA ATTO DI MORTE E RILASCIO DELLA RELATIVA CERTIFICAZIONE</b>	rs: Verza r: Bighin, Caselli	Immediata a seguito dell'acquisizione da parte dell'ufficio della documentazione necessaria
<b>TRASCRIZIONE ATTI REDATTI DA SOGGETTI DIVERSI DALL'UFFICIALE DELLO STATO CIVILE DEL COMUNE DI ROVIGO</b>	rs: Verza r: Bighin, Caselli	Immediata a seguito dell'acquisizione da parte dell'ufficio della documentazione necessaria

## 12. Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio

**Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard**

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ PER IL 2004
<b>ACCESSIBILITÀ DELL'UTENZA</b>	Mantenimento massima estensione dell'orario di apertura al pubblico	23 ore settimanali per tutti i servizi. Denuncia di morte: 27 ore
	Disponibilità agli appuntamenti extra orario di apertura al pubblico	5 ore settimanali
	Tempo medio di attesa allo sportello	5 minuti
	Uniformità degli orari al pubblico del servizio Stato Civile con gli orari di altri uffici pubblici potenzialmente coinvolti nei vari procedimenti	Copertura al 100 % con gli altri uffici comunali - Copertura al 100 % con orari degli uffici degli altri Enti Pubblici
<b>TRASPARENZA ED ACCESSO AGLI ATTI</b>	Tempi di ricerca e rilascio copia di atti su domanda	Ricerca pratiche: - anno corrente: 1 giorno - ultimi 3 anni: 3 giorni - antecedenti agli ultimi 3 anni: 10 giorni
<b>ATTIVITA' DI SEMPLIFICAZIONE E COORDINAMENTO</b>	Mantenimento attraverso un continuo aggiornamento del sistema informatico ed informativo con gli uffici potenzialmente coinvolti con l'attività del settore	Impegno a mantenere tale uniformità e compatibilità
	Riunioni di coordinamento intersettoriale	In relazione alle necessità dei singoli procedimenti
<b>INFORMAZIONI ALL'UTENZA</b>	Disponibilità di bacheca visibile negli spazi di attesa a disposizione del pubblico	Sì Ben visibile ed aggiornata
	Accesso diretto alle principali banche dati (ad es. questura, carabinieri, ecc.)	Disponibilità adeguata alle istanze dei cittadini
	Accesso alla modulistica	Totale - disponibile anche sul sito web
	Identificabilità del personale mediante targhetta o cartellino negli orari di apertura al pubblico	Agevole identificazione, con cognome e nome e qualifica ben visibili
<b>FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE RISORSE UMANE</b>	Corsi di aggiornamento professionale	Tutto il personale coinvolto a turnazione

**segue...**

... segue (Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard)

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ PER IL 2004
<b>VERIFICA DELL'ATTIVITA' SVOLTE</b>	N° di ricorsi amministrativi presentati/Totale pratiche evase	0 %
	N° di ricorsi amministrativi accolti/Totale ricorsi presentati	0 %
	N° indagini sulla soddisfazione degli utenti del servizio	N. 1 indagine a cadenza annuale
	N° reclami accolti sul totale reclami presentati	0 %
	N° reclami rigettati ed accolti in fase di riesame (interno ed esterno)	0 %

## 13. Valutazione e aggiornamento della Carta

Annualmente il Responsabile del servizio di Stato Civile produce al Dirigente di Settore un Rapporto di valutazione sulla Carta del servizio con indicazione:

- a) dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati in tabella, con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti, esplicandone le cause e proponendo i relativi correttivi sull'attività del reparto;
- b) degli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;
- c) dei reclami, presentati direttamente o indirettamente, dagli utenti;
- d) delle eventuali anomalie riscontrate.

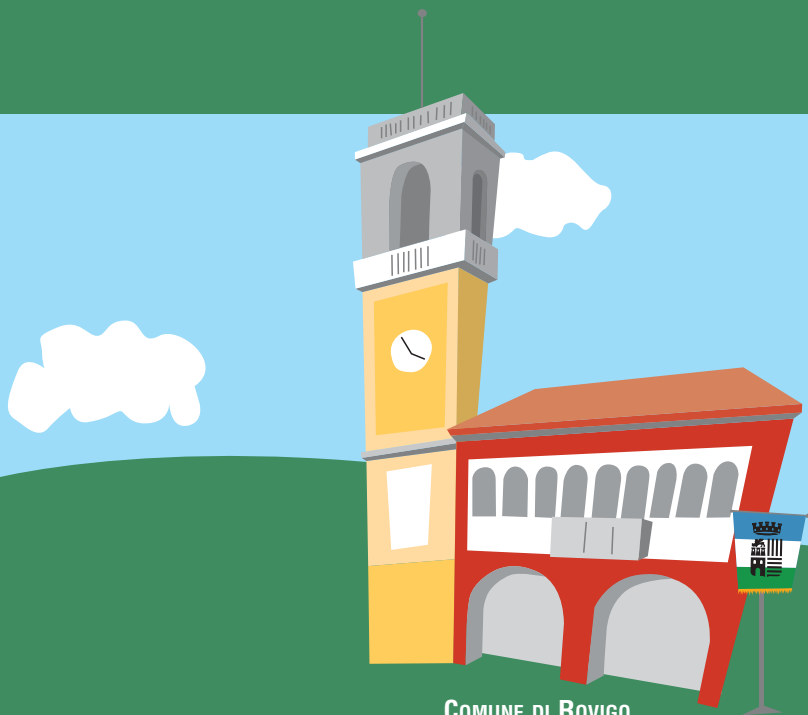
Il rapporto è esaminato in pubbliche adunanze, alle quali sono invitati direttamente con appositi avvisi gli ordini professionali, la generalità di tutti gli utenti e le associazioni degli stessi.

A seguito degli esiti delle pubbliche adunanze il dirigente del Settore Servizi Demografici – Partecipazione Popolare, d'intesa con responsabile dello Stato Civile, aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità rinvenibili nella presente Carta del Servizio, su corrispondente Direttiva del Sindaco o dell'Assessore di competenza.





*dal 1972 nel campo del Recupero Strutturale e del Restauro Conservativo di beni Storico-Artistici*  
Via Chiarugi, 76 • Tel. 0425 361278 • [www.iar-restauri.it](http://www.iar-restauri.it)



**COMUNE DI ROVIGO**

**Ufficio Qualità e Relazioni con il Pubblico**

Piazza Vittorio Emanuele II, n.1 - 45100 ROVIGO

Tel. 0425.206202-206222-206232 Fax 0425.206330

Numero Verde 800.391609 E-mail [urp@comune.rovigo.it](mailto:urp@comune.rovigo.it)