



COMUNE DI GENOVA

DIREZIONE SERVIZI CIVICI

Capitolato tecnico relativo al Rinnovo triennale (2019/2021) della Certificazione Qualità per i Servizi Anagrafe, Servizi Elettorali e Servizi di Stato Civile, secondo i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015.

OGGETTO DEL SERVIZIO

La Direzione Servizi Civici, in un'ottica di ottimizzazione del proprio sistema gestione qualità, ha ottenuto nel 2010 e mantenuto, attraverso audit forniti da Ente di certificazione accreditato ACCREDIA, la certificazione di qualità secondo i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 per i Servizi Elettorali, Anagrafici e di Stato Civile per il seguente scopo certificativo: **erogazione Servizi Elettorali, Anagrafici e di Stato Civile settore EA:36.**

Il Servizio ha deciso di adottare un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001 per gestire, in maniera pianificata, sistematica, controllata, documentata e attraverso processi di miglioramento continuo, tutte le attività che possono influire sulla qualità ed efficienza delle proprie prestazioni.

A scadenza della Certificazione (15 febbraio 2019) è necessario rinnovare i succitati servizi, con nuova assegnazione al prezzo più basso previa verifica della validità del progetto tecnico nella metodologia, nei contenuti e nell'affidabilità.

Il progetto tecnico che deve obbligatoriamente essere presentato attraverso il portale MEPA, deve tenere conto che sono richieste:

- Visita di Rinnovo della Certificazione Qualità secondo i requisiti delle norme serie UNI EN ISO 9001:2015 per i Servizi Elettorali, Anagrafici e Stato Civile (2019);
- Visite di mantenimento annuali per tutti i processi certificati (2020/2021).

Ulteriori informazioni circa le modalità di redazione del progetto potranno essere richieste al Funzionario Responsabile Ufficio Informazioni Anagrafiche e Qualità Sig. ra Antonietta Mantegna. Tel . 0105576877 email: amantegna@comune.genova.it.

BREVE DESCRIZIONE DEI PROCESSI

SERVIZIO ELETTORALE

Il Sindaco, nella sua qualità di Ufficiale di Governo, ha il compito di sovrintendere agli adempimenti in materia elettorale.

I Servizi Elettorali curano gli adempimenti relativi all'elettorato attivo, alla tenuta e alla revisione delle liste elettorali.

In particolare i Servizi Elettorali, esplicano le sopra indicate funzioni attraverso le seguenti aree di attività:

- Variazioni Elettorali
 - Aggiornamento della banca dati a seguito delle revisioni
 - Gestione fascicoli
 - Segreteria Commissione Elettorale Comunale
- Liste Tessere Elettorali Scrutatori
 - Aggiornamento Liste Elettorali
 - Rilascio tessere elettorali e duplicati
 - Esercizio del diritto di voto per elettori disabili
 - Certificazione diritti politici ad uso candidature – proposte referendarie
 - Albo Presidenti di Seggio
 - Albo Scrutatori
 - Albo Giudici Popolari
 - Comunicazione tramite Sito Internet
- Commissione Elettorale Circondariale
 - Segreteria
 - Esame e ammissione candidature Genova e Comuni Circondario
- Organizzazione e Gestione delle Consultazioni Elettorali
 - Coordinamento gruppo di lavoro
 - Selezione personale temporaneo
 - Affiancamento personale temporaneo e di ruolo
 - Attribuzione incarichi a personale Centro Prime Notizie
 - Attività designazione personale Comunale in qualità di addetto al plesso
 - Assegnazione incarichi allestimento seggi
 - Ammissioni e non ammissioni al voto
 - Voto degenti luogo di cura/carceri
 - Voto naviganti
 - Predisposizione materiale seggi
 - Assistenza ai seggi
 - Assegnazione spazi elettorali
 - Liquidazione competenze ai componenti di seggio

SERVIZIO ANAGRAFE

Il Servizio Anagrafe, che viene gestito su delega del Sindaco nella sua qualità di Ufficiale di Governo, documenta la posizione dei cittadini residenti, siano essi italiani o stranieri, e ne rileva i movimenti sulla base dei mutamenti che si verificano nel comune per cause naturali o civili, cioè per nascita, matrimonio, morte, emigrazione, immigrazione. Tali variazioni vengono annotate sul Registro della popolazione residente dal quale vengono estrapolati i dati per il rilascio della certificazione.

Gli uffici dei servizi anagrafici garantiscono al Cittadino l'erogazione, tra gli altri, dei seguenti servizi:

- Rilascio della Carta d'identità
- Autocertificazione
- Autenticazione di copie
- Dichiarazione sostitutiva atto di notorietà
- Impedimento alla sottoscrizione
- Rinnovo dichiarazione dimora abituale dei cittadini non Unione Europea
- Iscrizioni e Variazioni Cittadini Unione Europea
- Iscrizioni anagrafiche
- Cambi d'abitazione
- Trasferimento residenza ad altro Comune (o all'estero per cittadini stranieri)
- Gestione dell'Anagrafe degli italiani residenti Estero (AIRE)
- Servizi a domicilio
- Prenotazione ed erogazione certificati on line
- Convivenze. La Legge n. 76/2016, in vigore dal 5 giugno 2016, prevede la disciplina delle convivenze di fatto (commi 36-67 dell'Art. 1).

La dichiarazione per la costituzione di una convivenza di fatto può essere effettuata da due persone maggiorenni, unite stabilmente da legami affettivi di coppia e di reciproca assistenza morale e materiale, residenti nel Comune di Genova, coabitanti e iscritte sul medesimo stato di famiglia. Nel caso in cui gli stessi non siano già residenti, coabitanti e iscritti sul medesimo stato di famiglia è necessario rivolgersi presso qualsiasi sportello anagrafico per effettuare le dichiarazioni del caso.

Gli interessati non devono essere legati tra loro da vincoli di matrimonio o da un'unione civile, né da rapporti di parentela, affinità o adozione.

- Alienazione di beni mobili
- Toponomastica

Dal Registro della popolazione residente vengono, inoltre, fornite informazioni, su richiesta o attraverso collegamenti alla banca dati a seguito di apposite convenzioni, agli altri enti pubblici o enti erogatori di pubblici servizi. L'esattezza della tenuta del Registro risulta, quindi, basilare per l'erogazione di una molteplicità di servizi pubblici quali il servizio sanitario, pensionistico, tributario ecc.

SERVIZIO DI STATO CIVILE

Lo "Stato Civile", è un servizio dello Stato gestito dal Comune.

Il Sindaco, quale "Ufficiale di Governo" è "Ufficiale dello Stato Civile" e sovrintende alla tenuta dei registri di stato civile e di popolazione.

Il Sindaco può delegare queste funzioni a personale dipendente.

L'Ufficio di Stato Civile del Comune di Genova quindi si occupa dei dati vitali che contemplano i seguenti processi primari:

- Nascita
- Cittadinanza
- Matrimonio (e Sedi di celebrazione dei matrimoni civili)
- Separazioni Divorzi Riconciliazioni
- Testamento Biologico
- Morte (Lutto e Servizi funerari)
- Archivio di stato Civile (rilascio di certificazioni)

La vigilanza sugli Uffici dello Stato Civile spetta al Prefetto.

Gli Atti dello Stato Civile sono raccolti in archivi informatici e registri. Tali registri vengono tenuti in doppio originale e devono rispettare la conformità prevista dai moduli stabiliti da Decreto del Ministro dell'Interno.

L'ordinamento dello stato civile ha quindi l'importantissima funzione di consentire l'individuazione dello status della persona in seno a due ambiti sociali: lo Stato e la famiglia.

Si tratta di una funzione basilare e insostituibile perché dalla sussistenza e dalle qualificazioni dello status in tali spazi sociali derivano o possono derivare alla persona diritti e obblighi nei confronti dello Stato e degli altri consociati.

L'ordinamento non ha effetti costitutivi nei riguardi dello status, ma è diretto ad accogliere una documentazione tipica ed essenziale sui fatti e sugli atti che allo status attribuiscono origine e ne causano i mutamenti.

A ciò è legato il valore probatorio di tale documentazione che fa fede (fino a querela di falso) di quello che l'ufficiale di stato civile attesta essere avvenuto alla sua presenza o aver compiuto, e (fino a prova contraria) della veridicità delle dichiarazioni rese dai comparenti.

Gli eventi determinanti lo status della persona possono essere indipendenti (nascita) o dipendenti (matrimonio) dalla sua volontà. Altri possono dipendere da provvedimenti dall'autorità come nel caso della perdita della capacità.

Funzione dello stato civile è, quindi, prima di tutto ricevere, per mezzo di dichiarazioni verbali, riprodotte per iscritto nei registri (in futuro, come negli archivi informatici), o di atti scritti, annotati o trascritti nei registri stessi, la documentazione essenziale che descrive quel determinato

complesso di eventi; conservare tale documentazione, perché dai fatti e atti da essa rappresentati la persona trae la titolarità di specifici e particolari diritti e obblighi verso lo Stato e verso gli altri consociati; rilasciare, a chi vi abbia interesse, le relative certificazioni.

NUMERO GENERALE DEGLI ADDETTI (addetti dedicati in giallo)

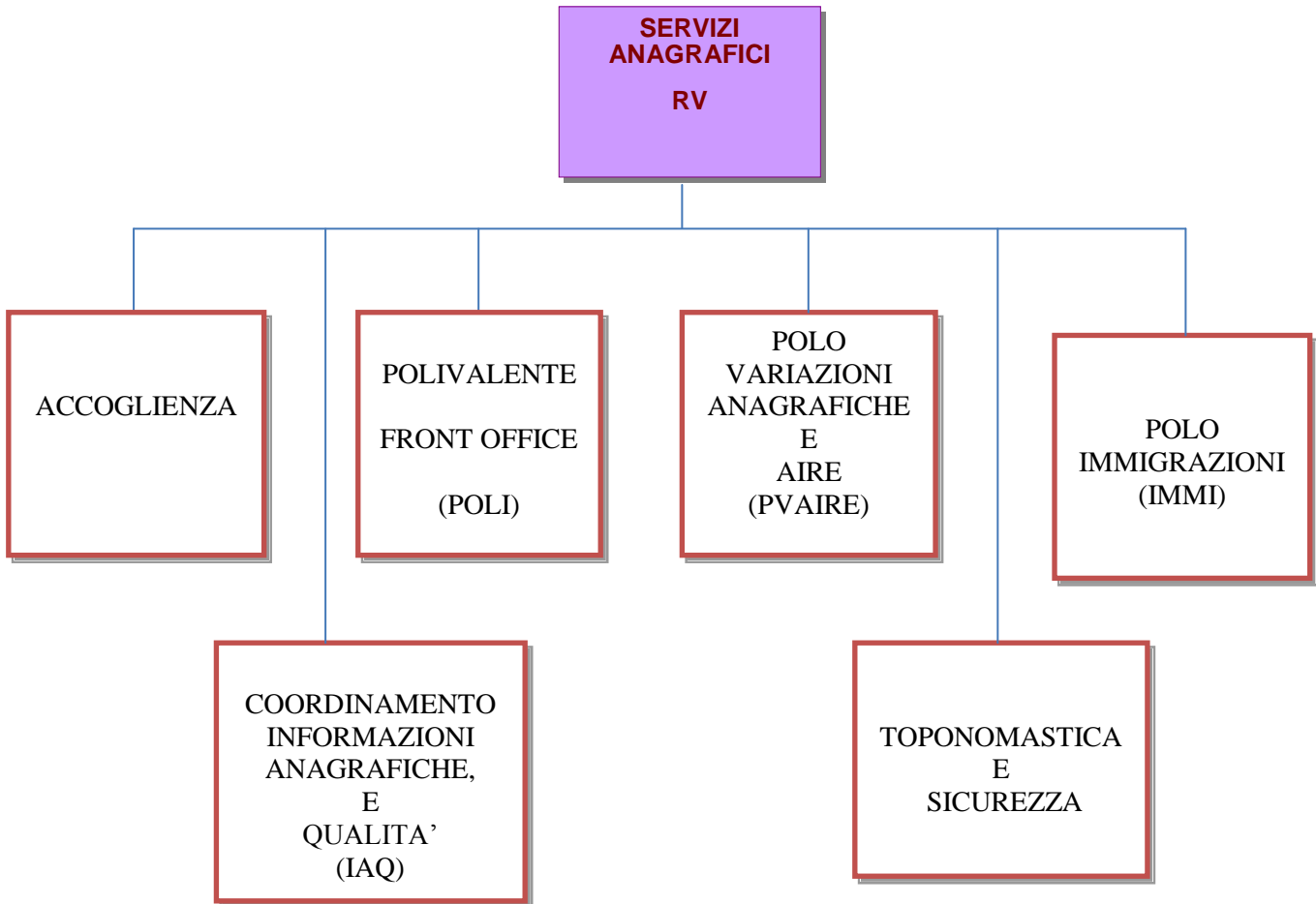
DIRETTORE				1
SEGRETERIA DIR				2

ANAGRAFE				58
STATO CIVILE				32
ELETTORALE				14

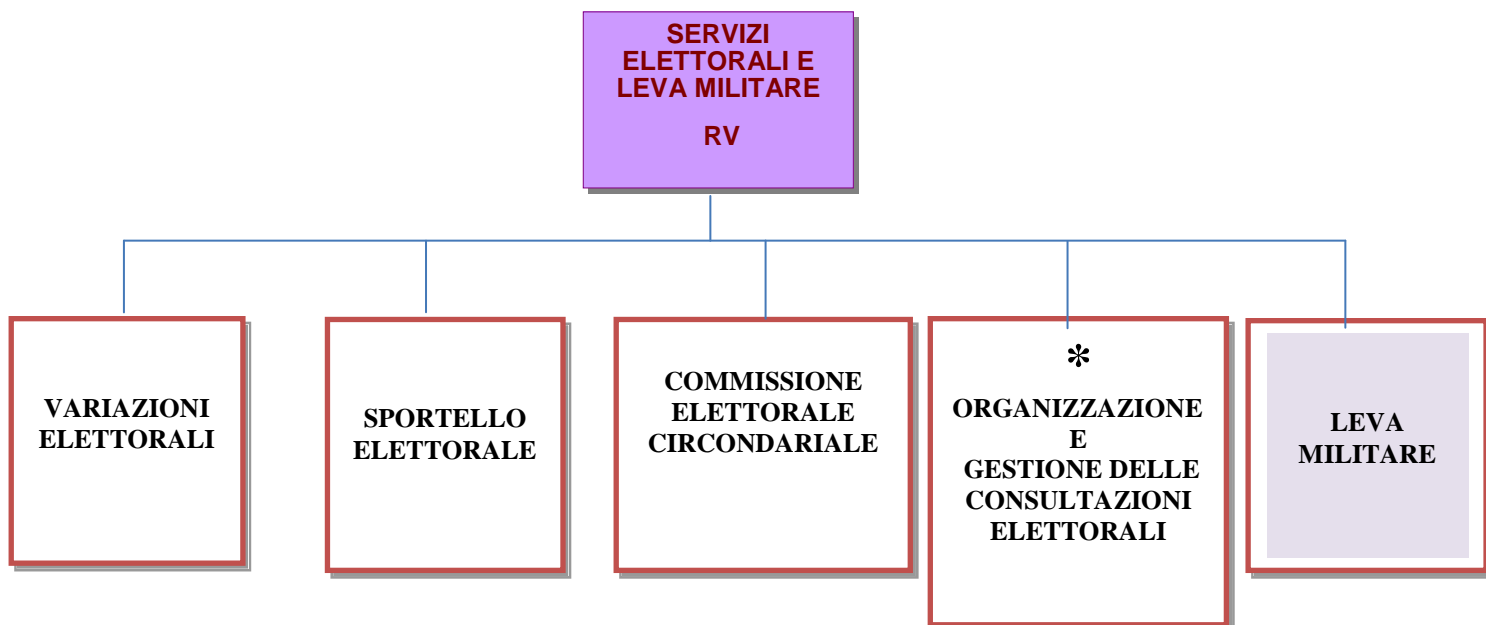
Totale
105

Le funzioni trasversali n. 21 (con segreteria)

Organigramma Servizio Anagrafe



Organigramma Servizi Elettorali e Leva Militare



* SOLO IN CASO DI ELEZIONI

Organigramma Servizi di Stato Civile

