



CITTA' DI TORINO

**DIVISIONE DECENTRAMENTO,
GIOVANI e SERVIZI**

Area Servizi Civici

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

SERVIZI ANAGRAFICI

Certificazioni

Carte d'identità

Iscrizioni anagrafiche

Cambi indirizzo

www.comune.torino.it/anagrafe

ISO 9001

**BUREAU VERITAS
Certification**



**Gennaio
2018**

www.comune.torino.it/cartaqualita

DESCRIZIONE DEI SERVIZI

L'Anagrafe raccoglie le informazioni riguardanti le caratteristiche della popolazione residente sul territorio comunale.

Presso gli Uffici Anagrafici è possibile:

- ottenere **certificazioni** desumibili dagli atti anagrafici e di Stato Civile (fatte salve le limitazioni di legge);
- ottenere **carte d'identità**: per tutti i cittadini residenti o temporaneamente dimoranti nel Comune;
- presentare istanza di **iscrizione anagrafica** (cambio di residenza da altro Comune o dall'estero);
- presentare istanza per il **cambio di indirizzo**.

Qualsiasi istanza di iscrizione anagrafica o cambio di indirizzo implica che contestualmente si svolgano le seguenti operazioni:

- dichiarazione per l'applicazione della tassa raccolta rifiuti;
- aggiornamento dell'indirizzo su patenti e libretti di circolazione di auto-veicoli, rimorchi, motoveicoli, ciclo-motori.

I cittadini hanno il dovere di comunicare il cambiamento di residenza o di indirizzo entro 20 giorni dal verificarsi dell'evento. Il servizio è gratuito.

DESTINATARI DEI SERVIZI

Possono usufruire dei servizi di certificazioni tutti i cittadini residenti in Torino.

Possono usufruire dei servizi di carte d'identità tutti i cittadini residenti in Torino o temporaneamente dimoranti nel Comune per particolari motivi; in quest'ultimo caso il rilascio avviene soltanto rivolgendosi all'Anagrafe centrale.

Possono usufruire dei servizi di iscrizione anagrafica e cambio indirizzo tutti i cittadini, residenti e non.

RILASCIO CERTIFICATI

E' vietata la presentazione di certificazioni alle Pubbliche Amministrazioni e ai gestori o esercenti di servizi pubblici (es. Trenitalia, Telecom, Enel, Poste, ecc.); per questi Enti e per i privati che lo consentono, è possibile sostituire con una autocertificazione le attestazioni amministrative relative a fatti, stati e qualità risultanti da registri pubblici.

L'autocertificazione è una semplice dichiarazione resa e sottoscritta dal cittadino: può essere presentata in carta semplice, utilizzando l'apposita modulistica reperibile presso gli sportelli o scaricabile da:

www.comune.torino.it/autocertificazione/moduli

e

www.torinofacile.it

Su ogni certificato è apposta la dicitura "Il presente certificato non può essere prodotto agli organi della P.A. o ai privati gestori di pubblico servizio".

Per richiedere il rilascio di certificati è possibile:

- **rivolgersi agli sportelli** degli Uffici Anagrafici della Città di Torino;
- richiedere i certificati all'**indirizzo mail**:

posta.servizivicici@comune.torino.it.

Il costo del servizio è di 2,50 euro e la spedizione della certificazione viene effettuata entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta tramite **posta raccomandata**. Il pagamento dell'importo dovuto può avvenire tramite bonifico bancario o bollettino c/c postale;

- **stampare** direttamente dal sito www.torinofacile.it tutti i certificati di anagrafe e Stato Civile (solo per chi possiede la carta "Torino Facilissima" che è possibile richiedere all'indirizzo www.torinofacile.it/registrazione); è inoltre disponibile un'applicazione per smartphone (www.servizi.torinofacile.it/cwa/) che consente di salvare il proprio certificato e stamparlo successivamente in autonomia;
- **stampare** i propri certificati di anagrafe e di stato civile utilizzando i **totem self-service di Torinofacile** situati presso vari ipermercati, supermercati, farmacie comunali (elenco completo aggiornato alla pagina web www.comune.torino.it/anagrafe).

- richiedere i certificati di anagrafe e di stato civile presso gli **uffici postali** dotati di "Sportello Amico" con il sovrapprezzo di Euro 2,52.

Tipo di certificato rilasciato	Documentazione da presentare
<ul style="list-style-type: none"> • Residenza • Stato di famiglia • Cittadinanza • Stato libero • Esistenza in vita • Godimento dei diritti politici • Iscrizione liste elettorali • Certificati cumulativi <p>Certificati anagrafici storici di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Residenza • Stato di famiglia • Cittadinanza 	<p>Documento di identità del richiedente.</p> <p>Per il rilascio a terze persone: delega in carta semplice sottoscritta dall'interessato e fotocopia di un suo documento di identificazione, previa compilazione del modulo di richiesta.</p> <p>Per certificati di stato di famiglia e di residenza (esclusi gli storici) non è necessaria la delega.</p>

I certificati anagrafici sono soggetti a imposta di bollo di 16,00 euro più 0,52 euro diritti di segreteria (salvo esenzioni previste da disposizioni di legge: in questo caso sarà indicato in calce al certificato l'uso e l'articolo di legge di riferimento).

Per ottenere **certificati anagrafici storici anteriori allo 01/11/1989** non informatizzati è necessaria la **prenotazione presso lo sportello** .

I certificati storici di famiglia anteriori allo 01/11/1989 sono soggetti al pagamento di 5,16 euro per nominativo oltre 16,00 euro di bollo o, in caso di esenzione, di 2,58 euro per ogni nominativo.

Tipo di certificato rilasciato	Documentazione da presentare
Certificati di Stato Civile <ul style="list-style-type: none"> • Nascita • Matrimonio • Morte 	Documento di identità del richiedente
Estratti di Stato Civile <ul style="list-style-type: none"> • Estratti aggiornati con annotazioni a margine • Estratti emessi su modelli plurilingue • Estratti con paternità e maternità 	Documento di identità del richiedente; Rilascio a terze persone: delega in carta semplice sottoscritta dall'interessato corredata dalla fotocopia di un suo documento di identificazione, previa compilazione del modulo di richiesta.

Per ottenere **certificati di Stato Civile di eventi anteriori allo 01/01/1971** non informatizzati è **necessaria la prenotazione** presso lo sportello.

Le copie integrali degli atti, previa richiesta scritta e salvo le limitazioni di legge, possono essere rilasciate esclusivamente agli interessati, o a persona munita di delega, o a chi ne abbia un interesse giuridicamente rilevante.

I certificati, gli estratti e le copie integrali di Stato Civile sono esenti sia dall'imposta di bollo che dai diritti di segreteria.

RILASCIO CARTA D'IDENTITÀ

La **carta d'identità** può essere richiesta da tutti i cittadini residenti presso tutti gli Uffici Anagrafici della Città e dai cittadini temporaneamente domiciliati esclusivamente presso la sede centrale di via della Consolata 23, in caso di primo rilascio oppure di rinnovo, smarrimento, furto, deterioramento del precedente documento.

Per informazioni sulla validità della carta di identità per l'espatrio consultare il sito internet del Ministero degli Affari Esteri o www.viaggiare Sicuri.it.

La **carta d'identità elettronica** può essere richiesta esclusivamente dai cittadini residenti (non iscritti all'A.I.R.E.) previa prenotazione sul portale ministeriale www.agendacie.interno.gov.it.

Il costo del documento è di **22,21 euro**; la consegna viene effettuata a domicilio al titolare o suo delegato tramite il servizio postale entro 6 giorni lavorativi.

La **Carta d'Identità cartacea** può essere richiesta rivolgendosi agli sportelli senza prenotazione. Il costo del documento è di **5,42 euro**.

Servizio	Documentazione da presentare
<p>Rilascio a maggiorenni</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rilascio validità 10 anni dalla data del rilascio*; scadenza alla data del compleanno successivo • Rinnovo a partire dal sesto mese antecedente alla scadenza • Duplicato in caso di deterioramento, smarrimento o furto <p>*I cittadini in possesso di una carta d'identità con scadenza dal 26/06/2008 al 26/06/2013 possono richiedere l'apposizione di un timbro di proroga sul documento o rifarla in caso di</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 3 foto-tessere recenti, uguali e senza copricapo (eccetto per motivi religiosi) per documento cartaceo; 1 foto-tessera recente in formato cartaceo per documento elettronico • carta d'identità scaduta (se non più idonea per l'identificazione, un documento di riconoscimento; in mancanza, occorre la presenza di due persone maggiorenni munite di documento di riconoscimento che dichiarino di conoscere personalmente l'interessato) • eventuale denuncia di smarrimento o furto • cittadini stranieri: documento di identità e permesso/carta di soggiorno • persone inabilite: dichiarazione che non vi sono impedimenti all'espatrio sottoscritta anche dal curatore
<p>Rilascio a minori o interdetti</p> <p>La consegna del documento cartaceo è immediata in presenza di entrambi i genitori, oppure se in possesso di altro documento valido, oppure in presenza di un genitore e di un testimone (ferme restando le disposizioni sulla validità per l'espatrio a fianco riportate).</p> <p>Tali indicazioni sono valide anche per poter procedere alla richiesta del documento</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 3 foto-tessere recenti, uguali e senza copricapo (eccetto per motivi religiosi) per documento cartaceo; 1 foto-tessera recente in formato cartaceo per documento elettronico • modulo richiesta per minori • eventuale altro documento in corso di validità • eventuale denuncia di smarrimento o furto • presenza di un genitore o tutore munito di documento di riconoscimento • per la validità all'espatrio occorre l'assenso di entrambi i genitori o del tutore o autorizzazione del Giudice Tutelare. In caso di impossibilità di un genitore a recarsi presso l'ufficio è sufficiente il modulo di richiesta di validità all'espatrio firmato dal genitore assente, o la richiesta in carta semplice: in entrambi i casi occorre anche la fotocopia del documento d'identità del dichiarante.

Servizio	Documentazione da presentare
<p>Rilascio a cittadini non deambulanti</p> <p>La consegna avviene in Torino presso il domicilio o luogo di degenza dell'interessato tramite personale addetto. E' possibile procedere esclusivamente al rilascio del documento in formato cartaceo.</p>	<p>La documentazione standard necessaria per la richiesta può essere presentata tramite terzi.</p>
<p>Rilascio a cittadini temporaneamente dimoranti nel Comune di Torino.</p> <p>E' possibile procedere esclusivamente al rilascio del documento in formato cartaceo</p>	<p>Oltre ai documenti già indicati, compilazione di apposito modulo di richiesta motivata (il rilascio non è immediato, avverrà successivamente all'acquisizione del Nulla Osta al Comune di residenza).</p> <p>Ritiro previo appuntamento con l'Ufficio competente della sede centrale.</p>

ISCRIZIONI ANAGRAFICHE

Le richieste di iscrizione anagrafica possono essere presentate, consegnando istanza su apposita modulistica reperibile anche sul sito internet

www.comune.torino.it/anagrafe/residenza

- agli sportelli anagrafici solo su appuntamento da richiedere di persona, o a mezzo e-mail all'indirizzo: prenotazioni.anagrafe@comune.torino.it
- mediante invio della documentazione a mezzo e-mail, Posta Elettronica Certificata, fax, raccomandata, secondo le indicazioni e la modulistica pubblicate sul sito www.comune.torino.it/anagrafe

Ricevuta l'istanza l'Amministrazione verifica, tramite i vigili urbani, che il cittadino abbia effettivamente la residenza indicata; in caso di dichiarazione non conforme alla realtà dei fatti, l'Ufficio potrà effettuare segnalazione all'Autorità di P.S.

In caso di accertamento negativo da parte dei Vigili Urbani con conseguente

annullamento dell'istanza presentata, o nel caso di pratiche eseguite d'ufficio, il cittadino può presentare ricorso in carta da bollo al Prefetto della Provincia di Torino presso gli uffici di piazza Castello 205, entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione.

CAMBI INDIRIZZO

Le richieste di cambio di indirizzo possono essere presentate:

- agli sportelli degli Uffici Anagrafici della Città di Torino consegnando istanza su apposita modulistica (reperibile anche sul sito internet www.comune.torino.it/anagrafe) unitamente alla documentazione specificata alla pagina indicata;
- a mezzo fax, e-mail, Posta Elettronica Certificata, raccomandata con le modalità indicate alla pagina web www.comune.torino.it/anagrafe.

L'Amministrazione verifica tramite i vigili urbani che il cittadino abbia effettivamente trasferito la residenza.

In caso di accertamento negativo da parte dei Vigili Urbani con conseguente annullamento dell'istanza presentata, o nel caso di pratiche eseguite d'ufficio, il cittadino può presentare ricorso in carta da bollo al Prefetto della Provincia di Torino presso gli uffici di piazza Castello 205, entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione.

DOVE SI OTTEGGONO INFORMAZIONI ED ASSISTENZA

Le informazioni sui servizi offerti dagli uffici anagrafici possono essere reperite direttamente presso gli sportelli dell'Anagrafe Centrale e degli Uffici Decentrati presso le Circoscrizioni, per **telefono** contattando il numero **011 01125380** nei seguenti orari:

dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00, il sabato dalle 8.00 alle 13.00, o sul sito internet www.comune.torino.it/anagrafe.

SEGNALAZIONI E RECLAMI

L'Amministrazione è a disposizione del cittadino per ascoltare, accettare e registrare eventuali suggerimenti e/o reclami riguardanti i disservizi o il mancato rispetto degli impegni fissati nella presente Carta della Qualità, nonché per recepire le richieste d'incontro con il funzionario/ dirigente.

Il personale di sportello è pronto ad assistere l'utente nella presentazione di una segnalazione, un suggerimento o un reclamo.

La segnalazione, in forma verbale, può essere fatta per telefono o presso gli sportelli dell'ufficio di riferimento ottenendo immediato riscontro. Per riscontro scritto a quanto segnalato, il cittadino è invitato a formalizzare la segnalazione per iscritto.

Un eventuale reclamo deve essere formulato in forma precisa, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato.

reclami possono essere presentati:

- agli sportelli degli Uffici Anagrafici utilizzando l'apposito modulo;
- compilando il modulo on line sul sito www.comune.torino.it/anagrafe;
- per e-mail: info.anagrafe@comune.torino.it;
- per posta ordinaria all'indirizzo dell'Area Servizi Civici : via C.I. Giulio 22, 10122 Torino;
- attraverso l'URP della Città di Torino: piazza Palazzo di Città 9/a 10122 Torino; e-mail: urp@comune.torino.it.

Entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo sarà fornita risposta scritta.

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

La Città di Torino, nel perseguire l'obiettivo di un costante miglioramento dei servizi offerti ai cittadini, ha individuato alcuni indicatori ("standard") che quantificano e misurano il livello di qualità garantito nell'erogazione dei servizi.

Servizio	Aspetto di qualità		Standard di qualità
Rilascio carte d'identità	Tempi di rilascio		Consegna immediata (1)
Rilascio certificazioni anagrafiche e di Stato Civile	Tempi di rilascio		Consegna immediata (2)
Iscrizioni anagrafiche e Cambi indirizzo	Tempi di definizione delle pratiche	Istanza presentata allo sportello	Consegna immediata (3)
		Istanza presentata con modalità alternative	Entro 2 giorni lavorativi dalla presentazione (3)

(1) Quando non è possibile l'identificazione del richiedente la consegna della carta d'identità avviene successivamente tramite Vigili Urbani. Per cittadini temporaneamente dimoranti nel Comune di Torino la consegna è subordinata al rilascio del Nulla Osta da parte del Comune di residenza o di iscrizione AIRE (Anagrafe dei cittadini Italiani Residenti all'Estero).

(2) Per il rilascio di certificazioni di Stato Civile di eventi anteriori all'01/01/1971 riferiti a persone nate o emigrate prima del 01/01/1971 o per uso pubblicazione matrimonio, i tempi di attesa dalla data di prenotazione sono di 7 giorni per le richieste fatte presso l'Ufficio Anagrafico Centrale e di 21 giorni per le richieste fatte presso un Ufficio Anagrafico decentrato. Relativamente alle certificazioni storiche, il rilascio avviene entro 30 giorni per i certificati storici di residenza e cittadinanza ed entro 60 giorni per il certificato storico di famiglia.

(3) La definizione della pratica avviene entro 45 giorni nei casi in cui sia sottoposta a controllo da parte dei Vigili Urbani e si intende andata a buon fine se entro tale termine non viene inviata comunicazione di preavviso di rigetto o invito a regolarizzare la documentazione.

Il Sistema di gestione Qualità per i servizi anagrafici erogati presso gli Uffici Anagrafici è conforme alla norma **UNI EN ISO 9001**. Per l'elenco degli uffici certificati consultare www.comune.torino.it/guide/anagrafe.

I risultati relativi al rispetto degli standard di qualità sono pubblicati sul sito www.comune.torino.it/cartaqualita.