



CITTA' DI TORINO

DIREZIONE SERVIZI CIVICI

**CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**  
**SERVIZI ANAGRAFICI:**

**Certificazioni**

**Carte d'identità**

**Iscrizioni anagrafiche**

**Cambi indirizzo**

[www.comune.torino.it/anagrafe](http://www.comune.torino.it/anagrafe)



2011

[www.comune.torino.it/cartaqualita](http://www.comune.torino.it/cartaqualita)

# CARTA DELLA QUALITÀ

## DEI SERVIZI ANAGRAFICI

### 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 con età maggiore di 15 anni 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 autoveicoli, rimorchi, motoveicoli, ciclomotori. 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.

Per semplificare i rapporti con la Pubblica Amministrazione, con i gestori o esercenti di servizi pubblici (es. Trenitalia, Telecom, Enel, Poste, ecc.) e con i privati che lo consentono, è possibile sostituire con una autocertificazione 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.htm](http://www.comune.torino.it/autocertificazione/moduli.htm)**

e **[www.torinofacile.it](http://www.torinofacile.it)**

## CARTA DELLA QUALITÀ

# DEI SERVIZI ANAGRAFICI

### DESTINATARI DEI SERVIZI

Possono usufruire dei servizi di certificazioni e carte d'identità tutti i cittadini residenti in Torino.

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

### RILASCIO CERTIFICATI

Per richiedere il rilascio di certificati è possibile:

- **rivolgersi agli sportelli** degli Uffici Anagrafici della Città di Torino;
- prenotare telefonicamente i certificati. Il servizio è attivo 24 ore su 24 al numero **011 4425200**: consegna con recapito a domicilio in Torino entro 2 giorni lavorativi a carico del cittadino o ritiro presso gli sportelli. Il costo del servizio (per un recapito da 1 a 10 certificati) è di 3,10 euro più il costo del certificato; il pagamento avviene all'atto della consegna;
- **richiedere on-line** i certificati di Stato Civile compilando l'apposito modulo disponibile su **[www.comune.torino.it/servizi-civici/ricieste](http://www.comune.torino.it/servizi-civici/ricieste)**: ritiro presso gli sportelli o consegna con recapito a domicilio in Torino entro 2 giorni lavorativi a carico del cittadino. Il costo del servizio è di 3,10 euro mentre i certificati sono esenti da bollo e diritti; il pagamento avviene all'atto della consegna.
- **stampare** direttamente dal sito **[www.torinofacile.it](http://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](http://www.torinofacile.it/registrazione)).

I certificati hanno la validità di 6 mesi dalla data del rilascio. Sono validi anche successivamente nel caso in cui l'interessato dichiara, al fondo del documento, che le informazioni contenute nel certificato non hanno subito variazioni dalla data del rilascio.

# DEI SERVIZI ANAGRAFICI

Tipo di certificato rilasciato	Documentazione da presentare
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Residenza</b></li> <li>• <b>Stato di famiglia</b></li> <li>• <b>Cittadinanza</b></li> <li>• <b>Stato libero</b></li> <li>• <b>Esistenza in vita</b></li> <li>• <b>Godimento dei diritti politici</b></li> <li>• <b>Iscrizione liste elettorali</b></li> <li>• <b>Certificati cumulativi</b></li> </ul> <p>Certificati anagrafici storici di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>residenza</b></li> <li>• <b>stato di famiglia</b></li> <li>• <b>cittadinanza</b></li> </ul>	<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 sono soggetti a imposte di bollo** di 14,62 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 preposto.

I certificati storici di famiglia anteriori allo 01/11/1989 sono soggetti al pagamento di 5,16 euro per nominativo oltre 14,62 euro di bollo, o, in caso di esenzione, di 2,58 euro per ogni nominativo.

# CARTA DELLA QUALITÀ

## DEI SERVIZI ANAGRAFICI

Tipo di certificato rilasciato	Documentazione da presentare
<b>Certificati e estratti di Stato Civile</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nascita</li> <li>• matrimonio</li> <li>• morte</li> </ul>	Documento di identità del richiedente
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estratti aggiornati con annotazioni a margine</li> <li>• Estratti emessi su modelli plurilingue</li> <li>• Estratti con paternità e maternità</li> </ul>	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 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 CARTACEA

La Carta d'Identità cartacea può essere richiesta rivolgendosi agli sportelli degli Uffici Anagrafici della Città di Torino.

Il costo del documento è di **5,42 euro**. Per informazioni sulla validità della carta di identità per l'espatrio consultare il sito internet del Ministero Affari Esteri o l'indirizzo internet [www.viaggiasesicuri.it](http://www.viaggiasesicuri.it).

È possibile anche richiedere il cambiamento del titolo di studio e della professione: l'istanza va presentata agli sportelli o connettendosi al sito [www.torinofacile.it](http://www.torinofacile.it) previa registrazione.

## DEI SERVIZI ANAGRAFICI

Servizio	Documentazione da presentare
<p><b>Rilascio a minori da 15 a 18 anni o interdetti</b></p> <p>In presenza di entrambi i genitori oppure se in possesso di "Carta bianca" scaduta da non oltre un biennio la consegna del documento è immediata. La consegna è immediata anche in presenza di un genitore e di un testimone (ferme restando le disposizioni sulla validità per l'espatrio a fianco riportate)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 foto-tessere, recenti, uguali e senza copricapo (eccetto per motivi religiosi)</li> <li>• modulo richiesta per minori</li> <li>• eventuale "Carta bianca" scaduta o altro documento</li> <li>• eventuale denuncia di smarrimento o furto</li> <li>• presenza di un genitore o tutore munito di documento di riconoscimento</li> <li>• 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.</li> </ul>
<p><b>Rilascio a cittadini non deambulanti</b></p> <p>La consegna avviene in Torino presso il domicilio o luogo di degenza dell'interessato tramite personale addetto.</p>	<p>La documentazione standard necessaria per la richiesta può essere presentata tramite terzi.</p>

È possibile anche richiedere il **cambiamento del titolo di studio e della professione**: l'istanza va presentata agli sportelli o contattandosi al sito [www.torinofacile.it](http://www.torinofacile.it) previa registrazione.

# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI ANAGRAFICI

Servizio	Documentazione da presentare
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Rilascio</b> validità 10 anni dalla data del rilascio*</li> <li>• <b>Rinnovo</b> a partire dal sesto mese antecedente alla scadenza</li> <li>• <b>Duplicato</b> in caso di deterioramento, smarrimento o furto</li> </ul> <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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 foto-tessere recenti, uguali e senza copricapo (eccetto per motivi religiosi)</li> <li>• 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)</li> <li>• eventuale denuncia di smarrimento o furto</li> <li>• cittadini stranieri: documento di identità e permesso/carta di soggiorno</li> <li>• persone inabilite: dichiarazione che non vi sono impedimenti all'espatrio sottoscritta anche dal curatore</li> </ul>
<p><b>Rilascio a cittadini temporaneamente dimoranti nel Comune di Torino</b></p>	<p>Oltre ai documenti già indicati, compilazione di apposito modulo di richiesta (il rilascio non è immediato avverrà successivamente all'acquisizione del Nulla Osta al Comune di residenza).</p> <p>Ritiro previo appuntamento con l'Ufficio.</p>

## ISCRIZIONI ANAGRAFICHE

Le richieste di **iscrizione anagrafica** 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](http://www.comune.torino.it/anagrafe)**

L'istanza va presentata agli sportelli; prima di accogliere l'istanza l'Amministrazione deve:

- verificare, tramite i vigili urbani, che il cittadino abbia effettivamente la residenza indicata
- richiedere la cancellazione al Comune di provenienza ed attendere la risposta (solo per provenienza da Italia)

## CARTA DELLA QUALITÀ

# DEI SERVIZI ANAGRAFICI

### CAMBI INDIRIZZO

Le richieste di cambio di indirizzo possono essere presentate tramite il sito [www.torinofacile.it](http://www.torinofacile.it) o consegnate agli sportelli degli Uffici Anagrafici della Città di Torino presentando istanza su apposita modulistica (reperibile anche sul sito internet [www.comune.torino.it/anagrafe](http://www.comune.torino.it/anagrafe)) insieme a:

- documento di identità personale in originale e in corso di validità del cittadino interessato o da un delegato
- qualora il trasferimento riguardi un intero nucleo familiare, da un componente maggiorenne della famiglia anagrafica
- dati relativi alla patente di guida dei componenti del nucleo familiare e numeri di targa dei veicoli loro intestati
- codice fiscale di chi è intestatario della Tassa Raccolta Rifiuti
- n° metri quadri e indirizzo esatto dell'abitazione e dell'eventuale box
- n° unità immobiliare (il numero presente sulla porta della propria abitazione)
- se la persona o la famiglia che si sposta va a convivere presso un'altra famiglia occorre fotocopia del documento di identità di un componente della famiglia ospitante.

L'Amministrazione è tenuta a verificare a campione che il cittadino abbia effettivamente trasferito la residenza (il campione è estratto in modo del tutto casuale dal sistema informatico). In questi casi l'istanza non può essere definita immediatamente ma richiede accertamento da parte dei Vigili Urbani.

I cittadini stranieri extra comunitari devono inoltre presentare il permesso/carta di soggiorno in originale e in corso di validità.

È possibile presentare istanza di cambio di indirizzo tramite il sito internet [www.torinofacile.it](http://www.torinofacile.it) (previa registrazione).

### DOVE SI OTTENGONO 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 4425380** nei seguenti orari:

dal Lunedì al Venerdì dalle 8,00 alle 20,00, il Sabato dalle 8,00 alle 16,00, o sul **sito internet** [www.comune.torino.it/anagrafe](http://www.comune.torino.it/anagrafe).

## CARTA DELLA QUALITÀ

# DEI SERVIZI ANAGRAFICI

## 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 avere 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.

I **reclami** possono essere presentati:

- agli sportelli degli Uffici Anagrafici utilizzando l'apposito modulo messo anche a disposizione su **<http://www.comune.torino.it/anagrafe>**;
- per **e-mail: [info.anagrafe@comune.torino.it](mailto:info.anagrafe@comune.torino.it)**;
- per **posta ordinaria** all'indirizzo del Settore 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](mailto:urp@comune.torino.it)**.

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

# CARTA DELLA QUALITÀ

## DEI SERVIZI ANAGRAFICI

### 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 certificazioni anagrafiche e carte d'identità	Tempi di rilascio		Consegna immediata (1)
	Tempi di definizione della pratica per modifica del titolo di studio e/o della qualifica professionale		Immediata
Rilascio certificazioni anagrafiche storiche riferite a periodi antecedenti all'01/11/1989	Tempi di rilascio dalla data di prenotazione		Entro 30 giorni; certificato storico di famiglia entro 60 giorni
Rilascio certificazioni di Stato Civile	Tempi di rilascio		Consegna immediata (2)
Iscrizioni anagrafiche	Tempi di definizione della pratica di Iscrizione anagrafica		Entro 90 giorni dalla presentazione dell'istanza
Cambio indirizzo	Tempi di definizione delle pratiche	Istanza presentata allo sportello	Immediata (3)
		Istanza presentata via Internet	Entro 5 giorni 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.

(3) La definizione della pratica avviene entro 60 giorni nei casi in cui è sottoposta a controllo a campione da parte dei Vigili Urbani ed è formalizzata tramite apposita comunicazione all'interessato.

**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](http://www.comune.torino.it/guide/anagrafe)**