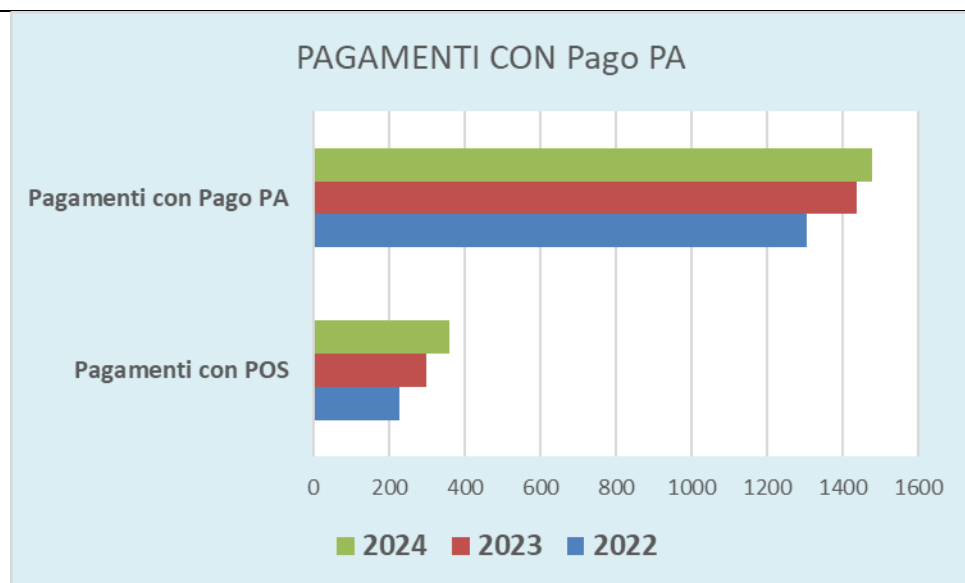


COMUNE DI LUZZARA
Servizio "Servizi Al Cittadino"

| 1) Fattore di valutazione | 2) Azioni condotte e risultati conseguiti |
|--|--|
| a) Grado rilevato di soddisfazione dei destinatari dei servizi | <p>Il servizio prosegue nell'informatizzazione dei procedimenti e stiamo verificando un maggior utilizzo degli stessi da parte dell'utenza. Nel 2024 è sempre stata utilizzata l'AppIO per tutte le comunicazioni istituzionali quali: "Avviso scadenza Carta d'identità", "Avviso consegna tessera elettorale". Il servizio postale viene utilizzato solo per le comunicazioni residuali. Purtroppo, è un servizio ancora poco conosciuto ed utilizzato dall'utenza nonostante sia sempre promosso ed incoraggiato dagli operatori dell'URP. Lo scorso anno sono state caricate sull' AppIO n. 1311 comunicazioni di "Avviso scadenza Carta d'identità" e "avviso ritiro tessere elettorali" di cui si è verificata l'effettiva ricezione solamente per 97. Chi utilizza l'App ministeriale apprezza questo tipo di servizio che gli consente di collegarsi direttamente al ns sito istituzionale ed ottenere tutte le informazioni con la possibilità di prenotarsi on line direttamente l'appuntamento allo sportello.</p> <p>Da giugno 2024, con l'assegnazione al servizio di un volontario del Servizio Civile, è stato riattivato il servizio "Sportello Veloce", servizio molto gradito perché, oltre a provvedere alla consegna di documenti e certificati richiesti telefonicamente, fornisce un servizio di prima informazione ai cittadini sui servizi di loro interesse, consegna modulistica cartacea fornendo istruzioni per la compilazione e servizio di prenotazione appuntamento.</p> <p>Molto gradita rimane l'erogazione dei servizi URP ed anagrafici su appuntamento. I cittadini apprezzano di non dover attendere in Comune per l'erogazione del servizio e, avendo ricevuto tramite mail ed sms informativa sul servizio richiesto e sulla documentazione da presentare, svolgono tutto in un unico accesso allo sportello, evitando di dover tornare nuovamente. Siamo riusciti a contenere i tempi, tra la richiesta e l'appuntamento e, in ogni caso, le urgenze vengono sempre garantite in giornata. Il servizio è stato strutturato in modo che sia sempre garantito uno "sportello telefonico" in grado di dare tutte le informazioni necessarie e a prenotare.</p> |
| b) Azioni condotte per modernizzare e migliorare l'organizzazione, le competenze e le capacità attive | <p>Nel 2024 si è provveduto ad aggiornare le informazioni e la modulistica di alcuni procedimenti già esistenti e ad inserirne dei nuovi quali: "Unione Civile" e sul testamento biologico "D.A.T. Disposizioni Anticipate di Trattamento".</p> <p>Sono state inserite due nuove procedure on line attraverso la compilazione della modulistica digitale di Elixform: "rilascio contrassegno per parcheggio disabili" ed "Accesso Atti". Per entrambe le procedure è stata predisposta la protocollazione automatica che assicura una tempestività nella ricezione e notevole risparmio di tempo.</p> <p>Si è proceduto alla formazione del personale, in modo da migliorare l'interoperabilità all'interno dell'URP e dei servizi demografici. Avendo aderito all'Associazione Nazionale Ufficiali Stato Civile ed Anagrafe (ANUSCA) in quota E, abbiamo partecipato inoltre ad alcuni corsi in presenza a diversi Webinar senza ulteriori spese.</p> |
| c) grado di efficienza nell'impiego delle risorse generato, contenimento e riduzione dei costi, ottimizzazione tempi | <p>Tutti i pagamenti del servizio avvengono attraverso la piattaforma digitale PagoPA. Come si può vedere dal grafico vi è un aumento delle riscossioni rispetto l'anno precedente anche perché sono aumentate le prestazioni allo sportello, nel 2024 sono stati emessi n. 1480 Avvisi di pagamento, di cui 359 hanno pagato con POS, mentre nel 2023, n. 1.438, con POS 298.</p> |

COMUNE DI LUZZARA
Servizio "Servizi Al Cittadino"

procedimentali



Con Decreto del Capo Dipartimento per la Trasformazione Digitale n.19/2023, sono state individuate risorse da assegnare ai Comuni per l'adesione ai servizi resi disponibili dall'ANPR per l'utilizzo dell'archivio Nazionale Informatizzato dei Registri dello Stato Civile (ANSC). Dopo aver partecipato a vari incontri on line organizzati dal Dipartimento per la Trasformazione Digitale e valutato le esperienze di alcuni Comuni sperimentatori che già utilizzano ANSC, si è proceduto alla domanda di partecipazione al bando tramite il servizio informatico dell'Unione.

Le giornate speciali "CIE DAYS" per il rilascio delle carte d'identità elettroniche sono state organizzate in occasione delle aperture straordinarie degli uffici previste dalla normativa elettorale, in modo da offrire un servizio alla cittadinanza senza nessun aggravio di costi per l'Amministrazione, dato che gli straordinari per le Elezioni Europee e Regionali non sono a carico dell'Ente.

Si sono mantenute aggiornate ed implementate le banche dati condivise, sia per la gestione dei profughi ucraini (condiviso con i Servi Sociali, Polizia Locale ed Amministratori), che per le dichiarazioni di ospitalità (condiviso con Ufficio Tributi, Polizia Locale, ed AUSL consentendo un miglior controllo sui flussi della popolazione ed il corretto conteggio della TARI.

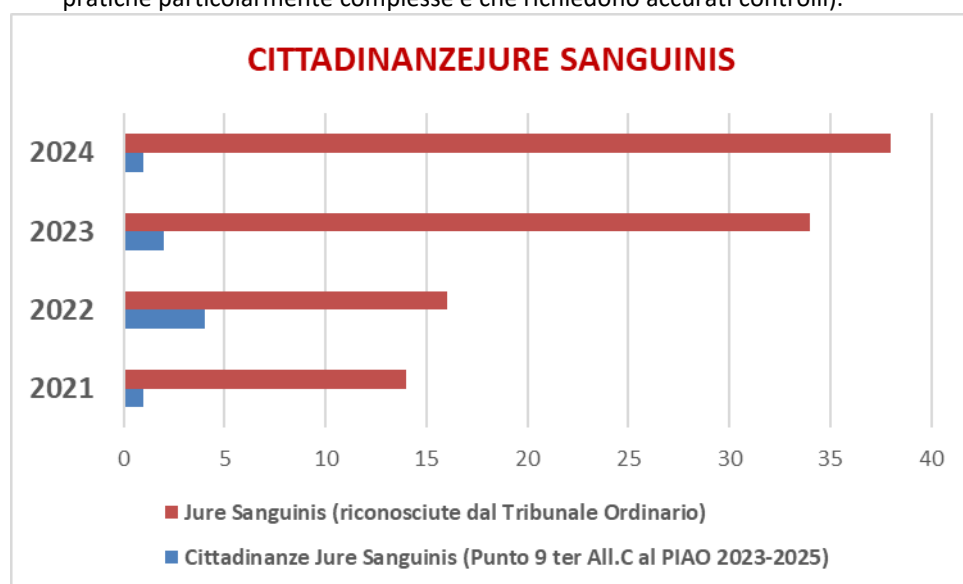
| d) Qualità e quantità delle prestazioni erogate con riferimento al triennio | Nr | PRODOTTO/SERVIZIO indicatore quantitativo | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|----|--|------|------|------|---------------------------|-----------------------------|------|
| | 1 | PRATICHE DI RICONOSCIMENTO CITTADINANZA JURE SANGUINIS | 33 | 16 | 1 | 4 (di cui 2 rigettate) | 2 (di cui una rigettata) | 1 |
| | | JURE SANGUINIS (Riconosciute dal Tribunale Ordinario) | | 13 | 14 | 16 | 34 | 38 |
| | 2 | N. ATTI TRASCRITTI RELATIVI A NEO CITTADINI ITALIANI | 119 | 84 | 101 | 122 | 88 | 92 |

COMUNE DI LUZZARA
Servizio "Servizi Al Cittadino"

| | | | | | | | |
|---|--|-----------------|------|-------|-------|-------|------|
| 3 | N. ATTI DI CITTADINANZA | 45 | 61 | 113 | 165 | 157 | 175 |
| 4 | N. CITTADINI SERVITI | 6600 | 5545 | 5212 | 4903 | 4013 | 3894 |
| | N° CITTADINI SERVITI allo Sportello Veloce | | | | | 2365 | 2189 |
| 5 | N. CARTE D'IDENTITA' RILASCIATE | 1042 | 782 | 1110 | 1146 | 1183 | 1359 |
| 6 | ATTIVAZIONI SPID | 13 (da ottobre) | 212 | 276 | 137 | 55 | 44 |
| 7 | CANCELLAZIONI per irreperibilità e mancato rinnovo dimora abituale | | | 54 | 35 | 83 | 47 |
| 8 | Provvedimenti di Rettifica ai sensi dell'art. 98 DPR 396/2000. | | | 7 | 11 | 18 | 13 |
| 9 | Popolazione | | | 8.584 | 8.546 | 8.573 | 8601 |

In merito all'analisi della tendenza dei prodotti/servizi sopra elencati si evidenzia quanto segue:

1. Le richieste di riconoscimento della cittadinanza italiana, dopo la momentanea sospensione durante l'emergenza sanitaria, sono in ripresa e lo si può notare dalla notevole mole di richieste di ricerche storiche, che il servizio evade in rigoroso ordine cronologico e solo se adeguatamente motivate. Dopo il Covid, i cittadini Brasiliani ed Argentini preferiscono ottenere la cittadinanza italiana per via giudiziaria evitando di doversi spostare in Italia. Il numero delle istanze per il riconoscimento della cittadinanza è rimasto contenuto anche a seguito della modifica dei termini di conclusione del procedimento (portati a 180 giorni), e dei rigorosi controlli. Il dato è stato comunque compensato dal forte aumento delle richieste di trascrizione a seguito di riconoscimento della cittadinanza Jure Sanguinis per via giudiziaria presso il Tribunale di Roma. È un grosso problema e sta mettendo in crisi l'organizzazione dei servizi demografici di tutti comuni (trattandosi di pratiche particolarmente complesse e che richiedono accurati controlli).

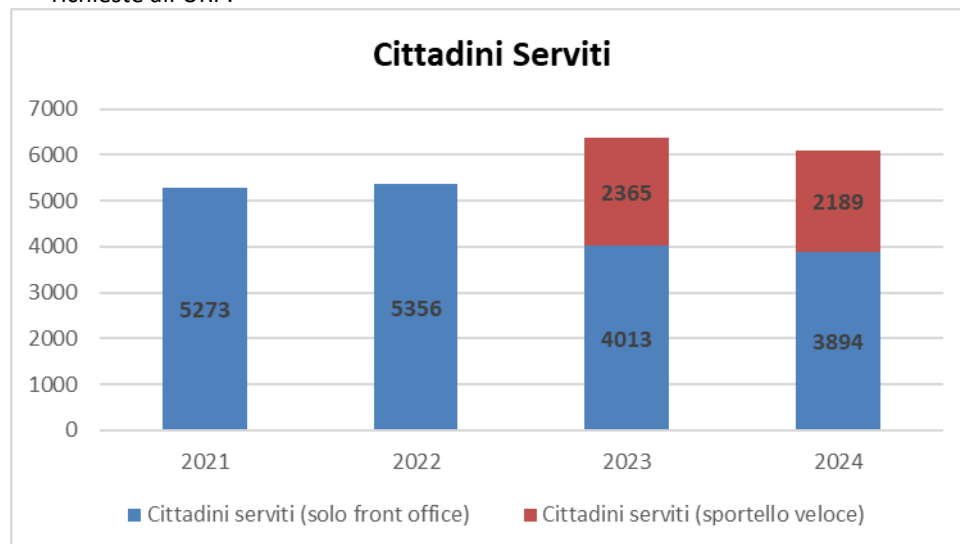


2/3 Sono in notevole aumento le concessioni della cittadinanza italiana, in quanto la Prefettura di Reggio Emilia si è attivata per eliminare il notevole arretrato

COMUNE DI LUZZARA
Servizio "Servizi Al Cittadino"

accumulato negli anni passati. Di conseguenza sono in aumento anche il numero degli atti trascritti relativi ai neocittadini italiani.

4. Il dato dei cittadini serviti allo sportello è ridotto rispetto gli anni passati perché alcuni servizi, sono stati erogati con "sportello Veloce". Infatti, grazie alla presenza di un volontario del servizio civile a supporto della reception, è stato possibile attivare un servizio di "sportello veloce" per la consegna dei certificati e modulistica, nonché tutte quelle informazioni generiche che prima venivano richieste all'URP.



- 5/6 È in calo il numero delle attivazioni di SPID anche a seguito delle voci che lasciavano presagire una sua cessazione. È comunque in aumento il rilascio delle Carte d'Identità Elettroniche che vengono sempre più utilizzate dai cittadini anche come Identità Digitale, ne è prova l'aumento delle richieste di ristampa dei codici PIN e PUK: nel 2024 n. 65.

- 7 Il dato è il calo rispetto agli anni passati. Dopo anni in cui questi controlli vengono effettuati in modo assiduo, i cittadini stranieri sono più solerti a provvedere al rinnovo del loro titolo di soggiorno. Purtroppo, la Questura spesso tarda a fornire le dovute informazioni e vi sono molte posizioni in attesa di loro convalida.

- 8 Restano pressoché stazionari i dati relativi ai provvedimenti di rettifica ex artt. 95, 98 e 99 del DPR. 3 novembre 2000, n.396 attinenti alla correzione degli atti dello stato civile e la ricostituzione di atti distrutti o smarriti, precedentemente di competenza del Tribunale data la complessità e l'importanza di tali atti.

La Responsabile del Servizio

Maria Cecilia Badari