



CARTA DEI SERVIZI

DIREZIONE SERVIZI TERRITORIALI E PROTEZIONE CIVILE



Sommario:

PRESENTAZIONE DELLA CARTA E RIFERIMENTI NORMATIVI	pag. 2
PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO SERVIZI DEMOGRAFICI – CONTENUTI PRINCIPI E FINALITA’	pag. 6
STRUTTURA DEL SERVIZIO SERVIZI DEMOGRAFICI	pag. 14
PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO PROTEZIONE CIVILE	pag. 24
STRUTTURA DEL SERVIZIO PROTEZIONE CIVILE	pag. 29
STRUTTURA DELLA DIREZIONE SERVIZI TERRITORIALI E PROTEZIONE CIVILE	pag. 32

Redazione a cura della Direzione Servizi Territoriali e Protezione Civile che ha approvato e pubblicato la Carta in Rete civica “Amministrazione trasparente”.

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA E RIFERIMENTI NORMATIVI

La **Carta dei Servizi** è lo strumento con il quale qualsiasi soggetto erogatore di un servizio pubblico mette il cittadino in condizione di conoscere ed accedere agevolmente a tale servizio, che deve essere erogato secondo principi di trasparenza, imparzialità ed uguaglianza.

Anche la Direzione Servizi Territoriali e Protezione Civile del Comune di Firenze, attraverso la Carta dei Servizi intende far conoscere alla collettività il proprio modo di operare, individuando gli standard di qualità perseguiti e attesi e delineando gli obiettivi della propria azione, nonché i diritti dei cittadini-utenti dei servizi offerti.

La Carta dei Servizi, approvata dalla Direzione e pubblicata sul sito istituzionale <https://www.comune.fi.it/pagina/amministrazione-trasparente/servizi-erogati>, è messa a disposizione, in questo modo, dei cittadini ai quali è rivolta. La revisione viene effettuata almeno una volta all’anno.

La Direzione Servizi Territoriali e Protezione Civile è stata formata con deliberazione di Giunta n. 434 del 24 settembre 2019 e Determinazione Dirigenziale n. 8273 del 31 ottobre 2019.

Direttrice: Dott.ssa Carla De Ponti carla.deponti@comune.fi.it Tel. 055 2768283

La Direzione è composta da due Servizi:

- **Servizi Demografici** – Dirigente Dott. Iacopo Giannesi iacopo.giannesi@comune.fi.it
Tel. 055 261 6712
- **Protezione Civile** - Dirigente Dott.ssa Carla De Ponti carla.deponti@comune.fi.it
Tel. 055 2768283

FONTI E RIFERIMENTI NORMATIVI

- **Legge 7 agosto 1990 n. 241** “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi” e ss. m. e i. (recenti aggiornamenti D.Lgs. n. 126/2016; D.Lgs. 127/2016; D.Lgs 122/2016), sottolinea la centralità del rapporto tra cittadini e PP.AA. inteso come partecipazione e accessibilità alla documentazione amministrativa (in materia d’accesso ai documenti amministrativi V. anche DPR 184/2006);
- **D.P.C.M. 27 gennaio 1994** “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”, la norma individua i principi a cui deve essere uniformata progressivamente l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione. Stabilisce inoltre per tutti i soggetti erogatori, pubblici e privati, di definire e di adottare “standard di qualità e quantità dei servizi”;
- **D.L. 12 maggio 1995 n. 163**, convertito in L. 11 luglio 1995 n. 273, in particolare al punto 2 afferma l’obbligatorietà dell’adozione, rispettivamente per ciascun soggetto erogatore, di una propria specifica Carta dei Servizi, ispirata alla direttiva del 1994 e ad essa conforme.
- **D. Lgs. 30 luglio 1999, n. 286** “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell’attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell’articolo 11 della L. 15 marzo 1997, n. 59”; in particolare individua nell’articolo 11 la fonte normativa primaria delle Carte dei servizi, stabilendo l’obbligo per le imprese e gli enti erogatori di servizi pubblici di improntare la propria attività al rispetto dei parametri qualitativi essenzialmente determinati all’interno delle Carte dei servizi.
- **L. 7 giugno 2000 n. 150**, sulla disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni.
- **L. 8 novembre 2000 n. 328**, “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”, in particolare all’articolo 13 stabilisce che nella Carta sono definiti i criteri per l’accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti.
- Ministero delle Attività produttive, Direzione Generale per l’Armonizzazione del Mercato e la Tutela dei Consumatori, “Dalla Carta dei servizi alla Carta della qualità – Proposte per migliorare la tutela del consumatore utente attraverso le carte dei servizi”, 2003;
- **Direttiva Ministero della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004**, “Misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle pubbliche amministrazioni”.
- Ministero delle Attività produttive, Direzione Generale per l’Armonizzazione del Mercato e la Tutela dei Consumatori, I settori dell’energia elettrica e del gas, in "La carta della qualità dei servizi- Analisi e proposte del Tavolo di lavoro tra le Associazioni dei Consumatori e Utenti e le Autorità di Regolamentazione dei servizi", 2005
- **D. Lgs. 6 settembre 2005 n. 206** “Codice del consumo”, art. 2, lett. G), che afferma il diritto degli utenti all'erogazione di servizi pubblici rispondenti a standard di qualità ed efficienza. L’art. 101, sottolinea altresì il dovere (anche se circoscritto a Stato e Regioni) nell’ambito delle rispettive competenze, di garantire “i diritti degli utenti dei servizi pubblici attraverso la concreta e corretta attuazione dei principi e dei criteri previsti dalla normativa vigente in materia”.
- **D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82** “Codice dell’Amministrazione digitale” (e le modifiche intervenute con il **D. Lgs. 30 dicembre 2010 n. 235**), all’articolo 7, comma 1, in particolare si afferma in tema di “Qualità dei servizi resi e soddisfazione dell’utenza” che “le pubbliche amministrazioni centrali provvedono alla riorganizzazione ed aggiornamento dei servizi resi; a tale fine sviluppano l’uso delle tecnologie dell’informazione e della comunicazione, sulla base di una preventiva analisi delle reali esigenze dei cittadini e delle imprese, anche utilizzando strumenti per la valutazione del grado di soddisfazione degli utenti”.
- **Memorandum Nicolais del 18 gennaio 2007**, per una nuova qualità dei servizi e delle funzioni pubbliche.

- **D.L. 3 ottobre 2006 n. 262**, convertito con legge 24 novembre 2006, n. 286, “Disposizioni urgenti in materia tributaria e finanziaria”;
- **L. 24 dicembre 2007, n. 244** “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)”;
- **D.L. 25 giugno 2008 n. 112** “Disposizioni urgenti per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività, la stabilizzazione della finanza pubblica e la perequazione tributaria”, convertito con la legge 6 agosto 2008, n. 133;
- **L. 4 marzo 2009, n. 15** “Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni nonché disposizioni integrative delle funzioni attribuite al Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro e alla Corte dei conti”. All'articolo 4, comma 2, consente ad ogni interessato di agire in giudizio nei confronti delle amministrazioni, nonché dei concessionari di servizi pubblici, fatte salve le competenze degli organismi con funzioni di relazione e controllo istituiti con legge dello Stato e preposti ai relativi settori, se, dalla violazione di standard qualitativi ed economici o degli obblighi contenuti nelle Carte dei servizi, dall'omesso esercizio dei poteri di vigilanza, di controllo o sanzionatori, dalla violazione dei termini o dalla mancata emanazione di atti amministrativi generali derivi la lesione di interessi giuridicamente rilevanti per una pluralità di utenti o consumatori, nel rispetto di taluni criteri, fra i quali merita di essere sottolineato quello volto a consentire la proposizione dell'azione anche ad associazioni o comitati a tutela degli interessi dei propri associati, estendendo, in sostanza, il disposto dell'art. 139 e seguenti del “Codice del consumo”.
- **D. Lgs. 20 dicembre 2009 n. 198**, in attuazione dell'articolo 4 della legge 4 marzo 2009 n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici.
- **L. 18 giugno 2009 n. 69**, “Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile”, che contiene due disposizioni in materia. All'articolo 16 fa riferimento alle “misure in tema di concorrenza e tutela degli utenti nel settore postale” prevedendo che nelle prestazioni relative al servizio universale, nelle Carte dei servizi siano stabilite procedure “trasparenti, semplici e poco onerose” per la gestione dei reclami, nonché i termini di risposta, ivi incluse procedure conciliative ed extra-giudiziali in conformità ai principi comunitari; all'articolo 30 si stabilisce che le Carte dei servizi dei soggetti pubblici e privati erogatori di servizi pubblici o di pubblica utilità devono prevedere forme di risoluzione non giurisdizionale delle controversie, e che il tutto avvenga entro 30 giorni successivi alla richiesta (sono esclusi ovviamente i servizi locali).
- **D.P.R. 7 settembre 2010 n. 168**, “Regolamento in materia di servizi pubblici locali di rilevanza economica, a norma dell'articolo 23-bis, comma 10, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n.133”, all'articolo 11, intitolato alla tutela non giurisdizionale, stabilisce che i contratti di servizio e, se emanate, le Carte dei servizi concernenti la gestione di servizi pubblici locali prevedono la possibilità, per l'utente o per la categoria di utenti che lamenti la violazione di un diritto o di un interesse giuridico rilevante, di promuovere la risoluzione non giurisdizionale delle controversie, che avviene entro trenta giorni successivi al ricevimento della richiesta. La procedura conciliativa prevista è avviata secondo lo schema-tipo di formulario di cui all'allegato A del citato D.P.R., ferme restando le norme in materia di servizi pubblici locali, nonché quelle contenute nelle discipline di settore vigenti alla data di entrata in vigore del presente D.P.R. medesimo.
- **D.L. 24 gennaio 2012, n. 1**, “Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività”, convertito nella **L. n. 27 del 2012**, in particolare trattano di Carte dei servizi gli artt. 8 e 36 che stabiliscono che le Carte, nel definire gli obblighi cui sono tenuti i gestori dei servizi pubblici, anche locali, o di un'infrastruttura necessaria per l'esercizio di attività di impresa o per l'esercizio di un diritto della persona costituzionalmente garantito, indichino in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei

confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura; che le Autorità indipendenti di regolazione e ogni altro ente pubblico, anche territoriale, dotato di competenze di regolazione sui servizi pubblici, anche locali, definiscono gli specifici diritti.

- **D.L. 9 febbraio 2012, n. 5**, «Disposizioni urgenti in materia di semplificazione e di sviluppo», convertito in L. 4 aprile 2012, n.35, indica che le Carte dei servizi dei gestori dei servizi pubblici, devono indicare in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura.
- **D.L. 10 ottobre 2012 n. 174** “Disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli Enti territoriali, nonché ulteriori disposizioni in favore delle zone terremotate nel maggio 2012”.
- **D. Lgs 14 marzo 2013, n. 33 (in attuazione della cd. Legge anticorruzione n. 190/2012)** Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni. La norma è stata recentemente modificata con D.Lgs n. 97/2016 “Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza, correttivo della legge 6 novembre 2012, n. 190 e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, ai sensi dell'articolo 7 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche”. Di particolare rilevanza è l'art 5 co. 1 e 2 D.Lgs 33/2013 come modificato dal D.Lgs 97/2016 in materia di “accesso civico” semplice e generalizzato (FOIA - Freedom of Information Act).

1.1. SERVIZI DEMOGRAFICI

1.2. CONTENUTI, PRINCIPI E FINALITA'

La Carta dei Servizi Demografici:

- presenta gli Uffici Anagrafe, di Stato Civile ed Elettorale e ne illustra l'organizzazione;
- espone ai cittadini i principali servizi offerti per facilitarne l'accesso e la fruizione con l'indicazione delle sedi, recapiti ed orari;
- fissa gli indicatori e standard di qualità dei servizi erogati;
- offre in forma organica tutte le informazioni utili al godimento dei servizi allo sportello, presso l'ufficio e on-line, tenendo conto delle informazioni che già sono pubblicate in Rete civica per disposizione di legge, in particolare ai sensi del D. Lgs. 14 marzo 2013 n. 33, evitando inutili duplicazioni e ridondanze.

I principi ispiratori della Carta dei servizi sono la tutela del cittadino, mettendolo in condizione di accedere agevolmente ai pubblici servizi erogati in condizioni di trasparenza, imparzialità ed uguaglianza; la qualità, l'efficacia e l'efficienza, nonché la continuità dell'erogazione del servizio, la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio anche tramite il diritto di accesso, la partecipazione dei dipendenti al miglioramento continuo del servizio stesso.

Impegno: La Carta dei Servizi Demografici rappresenta l'impegno chiaro al rispetto dei tempi e dei livelli di qualità nell'erogazione dei servizi al pubblico ed al loro costante miglioramento attraverso il continuo monitoraggio ed il quotidiano contatto con la cittadinanza. La chiarezza, la tempestività e la massima accessibilità per tutti gli utenti sono i più importanti obiettivi che l'ufficio persegue.

Partecipazione dei dipendenti I Servizi Demografici promuovono la partecipazione attiva dei dipendenti all'analisi e al miglioramento continuo dei processi operativi di propria competenza, attraverso la partecipazione a gruppi di lavoro che hanno l'obiettivo di semplificare le procedure, integrare i processi di lavoro e snellire gli adempimenti a carico del cittadino.

Le principali norme che disciplinano il servizio Anagrafe sono:

- Legge 24 dicembre 1954 n. 1228 – “Ordinamento delle Anagrafi della Popolazione residente”
- DPR 30 maggio 1989 n. 223 – “Approvazione del nuovo Regolamento Anagrafico della popolazione residente”
- Legge 7 marzo 2005 n. 82 – “Codice dell'Amministrazione digitale”
- D.M. 6 luglio 2010 – “Modalità di funzionamento del registro delle persone senza fissa dimora, a norma dell'art. 2 della Legge 24/12/1954 n. 1228, come modificato dall'art. 3, comma 39 della Legge 15 luglio 2009 n. 94”
- D.L. 28 marzo 2014 – n. 47 art. 5– “Misure urgenti per l'emergenza abitativa, per il mercato delle costruzioni e per Expo 2015”, convertito in L. 23 maggio 2014 n. 80
- D.L. 19 giugno 2015 n. 78 – “Disposizioni urgenti in materia di enti territoriali”, convertito dalla legge 6 agosto 2015, n. 125, introduzione della Carta di Identità Elettronica (C.I.E.) con funzioni di identificazione del cittadino.
- DPR 17 luglio 2015 n. 126 – “Regolamento recante adeguamento del regolamento anagrafico della popolazione residente, approvato con DPR 30 maggio 1989 n. 223, alla disciplina istituita dell'anagrafe nazionale della popolazione residente”

- Legge 20 maggio 2016 n. 76 – “Regolamentazione delle unioni civili tra persone dello stesso sesso e disciplina delle convivenze”
- D.L. 4 ottobre 2018 n. 113 – “Disposizioni urgenti in materia di protezione internazionale e immigrazione, sicurezza pubblica, nonché misure per la funzionalità del Ministero dell'interno e l'organizzazione e il funzionamento dell'Agenzia nazionale per l'amministrazione e la destinazione dei beni sequestrati e confiscati alla criminalità organizzata”
- Decreto 3 novembre 2021 “Modalità di erogazione da parte dell'Anagrafe Nazionale della popolazione residente dei servizi telematici per il rilascio di certificazioni anagrafiche on-line e per la presentazione on-line delle dichiarazioni anagrafiche”

Le principali norme che disciplinano il servizio Stato Civile sono:

- L. 27 maggio 1929 n. 847 – “Disposizioni per l'applicazione del concordato dell'11/02/1929 tra Santa Sede e Italia, nella parte relativa al matrimonio”
- L. 24 giugno 1929 n. 1159 – “Disposizioni sull'esercizio dei culti ammessi nello Stato e sul matrimonio celebrato davanti dei ministri dei culti medesimi”
- R.D. 9 luglio 1939 n. 1238 - “Ordinamento dello Stato Civile”
- R.D. 16 marzo 1942 n. 262 – “Approvazione del testo del Codice Civile”
- L. 31 ottobre 1955 n. 1064 – “Disposizioni relative alle generalità in estratti, atti e documenti, e modificazioni dell'ordinamento dello stato civile”
- DPR 2 maggio 1957 n. 432 – “Regolamento di attuazione della Legge 31/10/1955 n. 1064 recante disposizioni relative alle generalità in estratti, atti e documenti, e modificazioni dell'ordinamento dello stato civile”
- L. 14 aprile 1982 n. 164 – “Norme in materia di rettificazione di attribuzione di sesso”
- L. 4 maggio 1983 n. 184 – “Disciplina dell'adozione e dell'affidamento dei minori”
- L. 6 marzo 1987 n. 74 – “Nuove norme sulla disciplina dei casi di scioglimento di matrimonio”
- DPR 10 settembre 1990 n. 285 “Approvazione del regolamento di polizia mortuaria”
- L. 5 febbraio 1992 n. 91 – “Nuove norme sulla cittadinanza”
- L. 12 ottobre 1993 n. 572 – “Regolamento di esecuzione della Legge 5/2/1992 n. 91 recante nuove norme sulla cittadinanza”
- L. 31 maggio 1995 n. 218 – “Riforma del Sistema Italiano di diritto Internazionale Privato”
- DPR 30 novembre 2000 n. 396 “Regolamento per la revisione e la semplificazione dell'ordinamento dello stato civile”
- DPR 445/00 “Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamenti in materia di documentazione amministrativa”
- L. 14 dicembre 2000 n. 379 – “Disposizioni per il riconoscimento della cittadinanza italiana alle persone nate e già residenti nei territori appartenuti all'Impero austro-ungarico e ai loro discendenti”
- Regolamento CE 27 novembre 2003 n. 2201 – “Competenza al riconoscimento delle decisioni in materia matrimoniale e di responsabilità genitoriale”
- Legge 130/2001 “Disposizioni in materia di cremazione e dispersione delle ceneri”
- Legge Regionale n. 29/2004 “Affidamento, conservazione e dispersione delle ceneri derivanti dalla cremazione dei defunti”
- L. 10 dicembre 2012 n. 219 – “Disposizioni in materia di riconoscimento dei figli naturali”
- D.L. 21 giugno 2013 n. 69 (convertito con Legge 98/2013) – “Disposizioni urgenti per il rilancio dell'economia”
- D.L. 12 settembre 2014 n. 132 (convertito con Legge n. 162 del 2014) – “Misure urgenti di

desgiurisdizionalizzazione ed altri interventi per la definizione dell'arretrato in materia di processo civile”

- L. 6 maggio 2015 n. 55 – “Disposizioni in materia di scioglimento o di cessazione degli effetti civili del matrimonio nonché di comunione tra i coniugi”
- L. 20 maggio 2016 n. 76 – “Regolamentazione delle Unioni Civili tra persone dello stesso sesso e disciplina delle convivenze”
- Regolamento CE del 6 luglio 2016 n. 1191 che promuove la libera circolazione dei cittadini semplificando i requisiti per la presentazione di alcuni documenti pubblici nell'Unione europea e che modifica il Regolamento UE n. 1024/2012
- L. 22 dicembre 2017 n. 219 – “Norme in materia di consenso informato e di disposizioni anticipate di trattamento”
- Regolamento (UE) 2019/1111 “Competenza, riconoscimento ed esecuzione delle decisioni in materia matrimoniale, in materia di responsabilità genitoriale, e alla sottrazione internazionale di minori”

Le principali norme che disciplinano il servizio Elettorale sono:

- DPR 20 marzo 1967 n. 223 “Approvazione del Testo Unico delle leggi per la disciplina dell'elettorato attivo e per la tenuta e la revisione delle liste elettorali”
- DPR 30 marzo 1957 n. 361 “Approvazione del testo unico delle leggi recanti norme per la elezione della Camera dei Deputati”
- Decreto Legislativo 20 dicembre 1993 n. 533 “Testo unico delle leggi recanti norme per l'elezione del Senato della Repubblica”
- DPR 16 maggio 1960 n. 570 “Testo unico delle leggi per la composizione e la elezione degli organi delle Amministrazioni Comunali”
- L. 25 marzo 1993 n. 81 – “Elezione diretta del Sindaco, del consiglio comunale”
- L. 8 marzo 1989 n. 95 – “Norme per l'istituzione dell'albo e per il sorteggio delle persone idonee all'ufficio di scrutatore di seggio elettorale e modifica all'art. 53 del testo unico delle leggi per le composizioni e la elezione degli organi delle amministrazioni comunali, approvato con DPR 16 maggio 1960 n. 570”
- L. 21 marzo 1990 n. 53 – “Misure urgenti atte a garantire maggiore efficienza al procedimento elettorale”
- D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 267 - “Testo Unico delle leggi sugli enti locali”
- DPR 14 novembre 2002 n. 313 – “Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di casellario giudiziale, di anagrafe delle sanzioni amministrative dipendenti da reato e dei relativi carichi pendenti”
- L. 7 aprile 2014 n. 56 – “Disposizioni sulle città metropolitane, sulle province, sulle unioni e fusioni di comuni”

1.3. PRESENTAZIONE DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

Lo Stato Civile

La nascita dello **stato civile** fu uno dei grandi cambiamenti che segnarono il passaggio dall'antico regime all'età contemporanea: con tale istituto, infatti, le istituzioni civili occuparono un terreno che era tradizionalmente stato della Chiesa. Questa infatti, sin dalla fine del XVI secolo, con il concilio di Trento, aveva affidato ai parroci il compito di tenere e conservare appositi registri, noti come "libri canonici" per registrare in modo sistematico nascite e battesimi, matrimoni e decessi.

Lo stato civile come ancora oggi lo intendiamo correntemente venne introdotto in Toscana durante il periodo della dominazione francese, e cioè a partire dal 1808, quando, con deliberazione del 12 dicembre, la Giunta straordinaria di Toscana, organo di governo che aveva il compito di predisporre l'inserimento dell'ex Granducato di Toscana nell'Impero francese, dispose che a tenere i registri delle nascite, dei matrimoni e delle morti fosse l'amministrazione civile al livello delle comunità locali. La normativa napoleonica, a tale proposito, disponeva che i registri per lo stato civile venissero forniti dalle prefetture agli ufficiali di stato civile in doppio esemplare, corredati di precise istruzioni sulla loro compilazione.

I registri di battesimo, matrimonio e morte tenuti dai parroci continuarono ad essere compilati da questi ultimi, pur senza valore ai fini dell'amministrazione civile.

Lo stato civile di origine francese ebbe in Toscana vita breve, poiché la sua attività terminò nel 1814, con la fine della dominazione napoleonica. Tuttavia, sebbene dopo la caduta di Napoleone fossero sopresse molte delle innovazioni amministrative introdotte, l'ordinamento dello stato civile fu presto ripristinato, anche se in forme diverse. In luogo del mare che, presso ogni comunità, ricopriva l'incarico di ufficiale di Stato civile, l'attività tornò ad essere di pertinenza dei parroci (che del resto avevano continuato a compilare i propri registri anche in epoca napoleonica), ma venne però istituito anche **Ufficio dello stato civile centrale**, con sede a Firenze, attivo dal 1817 al 1865 con compiti di raccolta, controllo e tenuta dei registri e di elaborazione degli strumenti di ricerca per l'intero Granducato.

A partire dal 1848, nell'ambito della generale riforma dell'apparato statale, la Segreteria del regio diritto fu soppressa e sostituita nelle sue principali funzioni dal Ministero degli Affari ecclesiastici, che ereditò la competenza sull'ufficio dello Stato civile di Toscana. L'anno successivo, inoltre, si formò una **Direzione dello stato civile e statistica generale** che, oltre alla raccolta e alla gestione degli atti, si occupava di predisporre, a partire da essi, gli elaborati statistici relativi all'andamento della popolazione nelle singole ripartizioni territoriali della Toscana (parrocchie, comunità, province) e in tutto il territorio del granducato.

In seguito all'unione della Toscana al Regno d'Italia, avvenuta nel 1860, lo stato civile continuò a funzionare fino a quando il Regio Decreto del 15 novembre 1865, n. 2602 stabilì che il servizio fosse assolto dai singoli comuni, come all'epoca di Napoleone. La nuova organizzazione entrò in vigore il 1° gennaio del 1866, giorno in cui era prevista, con R.D. 17 dicembre 1865, n. 2662, la soppressione dello stato civile di Toscana e il passaggio di tutte le «carte, registri e libri all'Archivio di Stato di Firenze».

La pratica delle registrazioni parrocchiali dei “battezzati” prima e poi con quelle dei “defunti” e dei “matrimoni della Chiesa Romana costituiscono un'anticipazione dei moderni registri dello Stato Civile. Tale rilevazione del movimento naturale della popolazione diventa sistematica per opera della Chiesa nella seconda metà del primo secolo dell'evo moderno, in base alle determinazioni adottate nel 1563 dal Concilio di Trento.

Compiti attuali più importanti:

Attualmente lo Stato Civile ha la funzione principale di formare e tenere aggiornati tramite le annotazioni, gli atti nei Registri dello Stato Civile per far sì che gli eventi più importanti della vita, quali la nascita, i riconoscimenti e le adozioni, i cambi di nome e cognome, la cittadinanza, il matrimonio, le unioni civili la separazione e i divorzi e la morte, producano effetti civili nell'Ordinamento Italiano.

Ai sensi dell'art. 450 C.C. i Registri dello Stato Civile sono pubblici e pertanto gli Ufficiali dello Stato Civile devono rilasciare gli estratti e i certificati che vengono loro richiesti sulla base delle indicazioni prescritte dalla legge.

L'ufficiale di Stato civile a seguito della L. 162/2014 e D.L. 132/2014 è competente in materia di convenzioni e accordi di separazione personale e di divorzio.

L'Ufficiale di Stato Civile provvede inoltre, alla registrazione degli atti, alla tenuta dei registri e a tutti gli adempimenti conseguenti all'entrata in vigore della Legge 76/2016 (cd. Legge Cirinna') *“Regolamentazione delle unioni civili tra persone dello stesso sesso e disciplina delle convivenze”*.

Inoltre, l'Ufficiale di Stato Civile ha il compito di ricevere le D.A.T. (Disposizioni Anticipate di Trattamento) da parte del disponente, dall'entrata in vigore della L. 219/2017.

Compito dell'ufficio è formare, iscrivere e trascrivere gli atti di stato civile, annotare gli eventi di stato civile sugli atti che vanno ad integrare o modificare, rilasciare certificati, estratti per riassunto di atti e copie integrali conformi degli atti di Stato civile.

Gli atti di stato civile sono atti pubblici che hanno valore probatorio fino a querela di falso, per questo motivo la certificazione degli atti di Stato Civile assolve alla finalità pubblicistica di rendere opponibili a terzi gli status dei cittadini italiani solo se, a tale status, corrisponde un atto di stato civile, ovvero un'annotazione.

Considerata l'importanza di avere la certezza del contenuto degli atti esiste un'ampia normativa che obbliga ogni ufficiale dello Stato Civile ad avere gli stessi comportamenti ed adottare le medesime procedure in tutti i Comuni italiani per giungere ad un archivio unico di tutti gli eventi registrati sul territorio nazionale.

Gli utenti destinatari dell'ufficio di stato civile sono tutti i cittadini italiani, comunitari ed extracomunitari residenti, i cittadini nati o coniugati nel Comune, i cittadini non residenti che intendono sposarsi nel Comune, i familiari dei cittadini deceduti nel Comune.

Dove rivolgersi: presso gli uffici di Stato Civile di Palazzo Vecchio e presso gli sportelli o Punti Anagrafici Decentrati (P.A.D.) previo appuntamento

Orari: sotto <https://www.comune.fi.it/pagina/anagrafe-e-stato-civile>

L'Anagrafe

L'Anagrafe (dal greco anagraphé = registrazione, iscrizione) della Popolazione Residente ha la funzione di registrare nominativamente, secondo determinati caratteri naturali e sociali, gli abitanti residenti in un Comune, sia come singoli sia come componenti di una famiglia o componenti di una convivenza, nonché le successive variazioni che si verificano nella popolazione stessa. Idealmente l'Anagrafe della Popolazione Residente, nota in passato con il nome di “Registro della Popolazione”, può essere configurata come un conto demografico nel quale, partendo da quell'inventario della popolazione di un Comune che è il censimento, si registrano nel tempo le: - entrate costituite da nati, immigrati- uscite costituite da:morti, emigrati

Le anagrafi, così come sono ordinate attualmente, sono d'istituzione abbastanza recente, ma le loro origini (liste per il pagamento dei tributi, liste per scopi elettorali, liste per le varie formazioni militari)

sono molto lontane e si confondono con la tradizione dei censimenti, cioè con le prime manifestazioni dei popoli organizzati socialmente, le cui esigenze finanziarie, politiche e militari richiedevano la conoscenza della consistenza numerica delle popolazioni e della loro composizione. Così nell'antico Egitto, dove i censimenti avevano dato vita ad una specie di anagrafe delle famiglie ai fini economici e militari, così in Grecia, dove le città disponevano di particolari anagrafi, così a Roma, dove gli elenchi dei censiti, distinti secondo il possesso o meno dei diritti civili e politici, la classe patrimoniale e l'età, venivano utilizzati come liste elettorali, ruoli per l'esazione dei tributi e liste di leva.

Solo verso la metà del XIX secolo si delinea la distinzione tra censimento ed anagrafe e questa viene sempre più indirizzata alla soddisfazione delle esigenze amministrative del potere esecutivo e delle autorità municipali, lasciando ai censimenti veri e propri gli scopi statistici.

Oggi gli scopi prevalenti del servizio anagrafico sono amministrativi e sono alla base di numerosi altri servizi pubblici, quali quello elettorale, scolastico, tributario, di leva, igienico-sanitario, assistenziale, che attingono alla fonte anagrafica le informazioni necessarie.

Il primo provvedimento unitario per l'istituzione del servizio anagrafico risale al 1864: con R.D. 31 dicembre 1864, n. 2105, insieme al nuovo "Ufficio delle Anagrafi", fu istituito il registro di popolazione in ogni Comune del Regno sulla base del censimento della popolazione del 31 dicembre 1861. Otto anni dopo il nuovo regolamento del 1873, n. 1363, disponeva: "In ogni Comune del Regno si terrà il registro della popolazione".

Prima del 2016 esistevano quasi ottomila Anagrafi Comunali, e nel corso degli anni i dati comunali sono confluiti in un'unica banca dati Nazionale la cui titolarità è il Ministero dell'Interno.

Firenze è subentrata nell'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente, ANPR, il 28 settembre del 2018 come terzo grande Comune. Il progetto è stato completato a gennaio dell'anno 2022 con il subentro dell'ultimo Comune italiano.

ANPR consente ai cittadini di poter usufruire di "servizi digitali" come la richiesta di certificati anagrafici o il cambio di residenza.

Inoltre l'interoperabilità tra Enti, consente al cittadino di non dover comunicare ad ogni ufficio della Pubblica Amministrazione i propri dati anagrafici o il nuovo indirizzo di residenza.

Compiti attuali più importanti:

Attualmente l'Anagrafe della popolazione residente registra nominativamente i cittadini che hanno la loro dimora abituale nel Comune, tutti i mutamenti dovuti a nascite, morti, immigrazione, emigrazione e tutte le variazioni che avvengono nella popolazione stessa (es. per matrimonio, mutamento di cittadinanza, di nome, ecc.)

Dal 28 settembre 2018 il Comune di Firenze è subentrato nell'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR) ed operativamente dal 1 Ottobre 2018 l'Anagrafe del Comune di Firenze può certificare i cittadini residenti negli altri Comuni subentrati in ANPR.

Compito dell'Anagrafe rilasciare i certificati anagrafici, le carte di identità, autenticare le firme, legalizzare le foto, offrire i servizi domiciliari alle persone impossibilitate a deambulare senza l'aiuto permanente di un accompagnatore, oppure per inamovibilità del richiedente non inferiore a 60 gg. Pratiche di iscrizioni anagrafiche da altri Comuni o dall'estero; variazioni di indirizzo all'interno del

Comune; cancellazioni anagrafiche per emigrazione in altri Comuni o all'estero; cancellazioni per irreperibilità; mutazioni anagrafiche dei dati personali.

Dal 1° agosto 2016 il Comune di Firenze rilascia la nuova C.I.E., il processo di emissione è gestito direttamente dal Ministero dell'Interno e la consegna avviene **entro sei giorni lavorativi** dalla data della richiesta. A partire dal 22 agosto 2016, al momento della richiesta della carta elettronica, ogni cittadino maggiorenne può dichiarare la volontà in merito alla donazione dei propri organi e tessuti. Dal 3 settembre 2018 il Comune di Firenze rilascia esclusivamente la nuova C.I.E.

Sono utenti destinatari dei servizi dell'ufficio anagrafe: tutti i residenti e coloro che intendono stabilire la residenza nel Comune di Firenze, chi è stato residente e necessita di certificazioni storiche. Possono usufruire dei servizi anagrafici offerti dagli sportelli di front office anche tutti i cittadini residenti i cui dati sono presenti in ANPR.

Dove rivolgersi: Presso gli sportelli o Punti anagrafici decentrati (P.A.D.) previo appuntamento.

L'Ufficio Elettorale

Per legge (il Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali) è attribuito al comune il compito di gestire i servizi elettorali, una funzione di competenza statale alla quale il sindaco sovrintende, fra le altre, nella sua qualità di Ufficiale del Governo.

L'Ufficio Elettorale assicura, nel corso di tutto l'anno, la tenuta delle liste degli elettori ed elettrici del comune aggiornandole periodicamente, con iscrizioni e cancellazioni, a seguito dei movimenti della popolazione, del raggiungimento della maggiore età dei cittadini, dell'acquisto di cittadinanza etc.

Al termine di queste operazioni, che avvengono con cadenza semestrale (nei mesi di giugno e luglio e di dicembre e gennaio), l'ufficio emette le nuove tessere elettorali o, in caso di cambiamento di residenza nell'ambito del comune, produce i tagliandi adesivi, con l'indicazione della nuova sezione elettorale, da apporre sulla tessera già in possesso dell'elettore.

In occasione delle diverse consultazioni elettorali l'ufficio ne assicura l'organizzazione, sulla base delle istruzioni e direttive che il Ministero dell'Interno impartisce per tramite della Prefettura-Ufficio Territoriale di Governo, assolvendo a tutte quelle funzioni fondamentali quali, fra le altre, la certificazione delle firme necessarie per la presentazione di liste e candidati, la propaganda elettorale, l'aggiornamento ultimo delle liste degli elettori ai seggi, l'organizzazione delle sezioni elettorali sia dal punto di vista logistico (locali, arredi ed impianti) che del supporto al Seggio elettorale, l'organizzazione del voto anche nelle strutture di accoglienza e cura per gli elettori impossibilitati a recarsi al seggio.

L'Ufficio elettorale cura la gestione anagrafica ed elettorale dei cittadini italiani residenti all'estero iscritti nell'Anagrafe degli Italiani Residenti all'Estero (A.I.R.E).

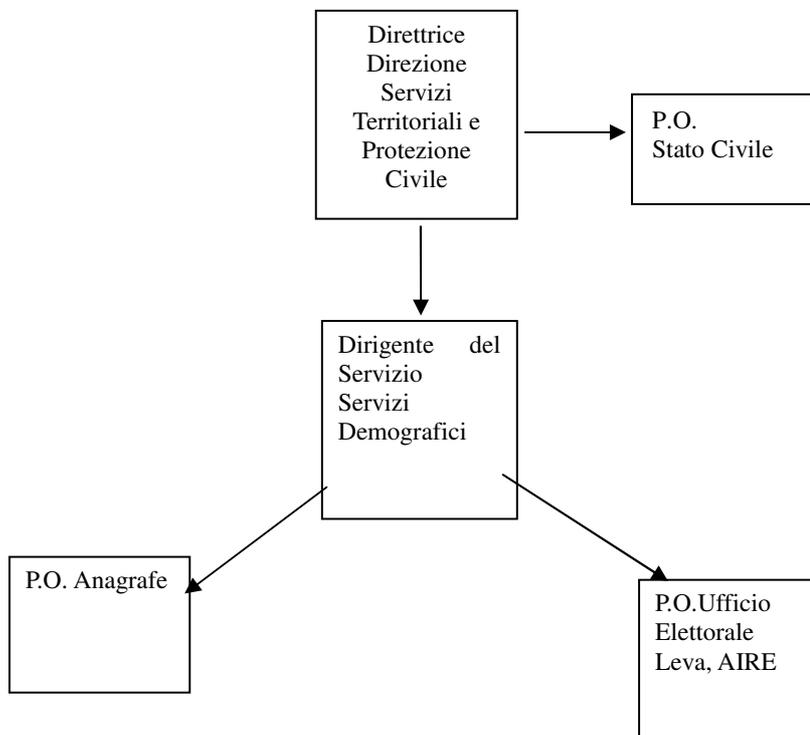
E' inoltre incardinato nell'Ufficio Elettorale anche l'Ufficio Leva Militare che provvede alla formazione, tenuta ed aggiornamento delle liste di leva.

Compiti attuali più importanti:

L'Ufficio Elettorale cura la tenuta e l'aggiornamento delle liste elettorali dei cittadini italiani e di quelle aggiunte dei cittadini dell'Unione Europea, rilascia documenti e certificati per l'esercizio del diritto di voto e le certificazioni elettorali. Tale ufficio si occupa della ripartizione del territorio comunale in sezioni elettorali, presta assistenza alle Commissioni Elettorali, alla Commissione Comunale e a quella Circondariale. Tra i suoi compiti è prevista la tenuta e l'aggiornamento dell'Albo Unico degli Scrutatori

di Seggio, dell'Albo dei Presidenti di Seggio e dell'Albo dei Giudici Popolari. Inoltre, l'Ufficio Elettorale si occupa dell'organizzazione delle consultazioni elettorali e referendarie.

STRUTTURA DEL SERVIZIO SERVIZI DEMOGRAFICI



1.4. TEMPI DEI PROCEDIMENTI E STANDARD DI QUALITA'

Tempi procedurali :

<https://www.comune.fi.it/pagina/amministrazione-trasparente/attivita-e-procedimenti>

FATTORI DI QUALITÀ:	INDICATORISTANDARD	
Ricettività :		
Anagrafe sportelli/settimana	ore di apertura al pubblico	567
Stato civile sportelli/settimana	ore di apertura al pubblico	144
Elettorale sportelli/settimana	ore di apertura al pubblico	52

Si elencano i più importanti procedimenti in uso al Servizi ed i relativi standard raggruppati per centro di responsabilità (Anagrafe -Stato Civile -Ufficio Elettorale):

Per la descrizione nel **dettaglio dei servizi** si può consultare anche la guida tematica “**Anagrafe, Stato Civile e cittadinanza**”

<http://servizi.comune.fi.it/servizi/le-guide-tematiche/anagrafe-stato-civile-e-cittadinanza>

oltre alle **schede dei procedimenti** in ordine alfabetico:

<https://www.comune.fi.it/pagina/amministrazione-trasparente-attivita-e-procedimenti/tipologie-di-procedimento>

ATTI TIPICI - STANDARD DI QUALITA'

SERVIZIO ANAGRAFE		
Responsabile Angela Lastrucci- 055 – 2768547- Palazzo Vecchio		
E mail: angela.lastrucci@comune.fi.it		
SERVIZIO EROGATO (con link attivo alle schede servizi tramite ctrl + clic sul servizio di seguito elencato)	INDICATORE	STANDARD (rispetto dei termini procedurali imposti)
Carta Identità Elettronica	Tempo rilascio	6 giorni lavorativi
Donazione Organi e tessuti	Tempo di rilascio	immediato
Certificati	Tempo di rilascio	immediato
Certificati Storici antecedenti anno 1966	Tempo di rilascio	giorni 180
Certificati Storici dal 1966 al 1998	Tempo di rilascio	60 giorni
Certificati Storici post 13/11/1998	Tempo di rilascio	immediato
Cambio Abitazione	Tempo di registrazione	2 giorni per l'iscrizione 45 giorni per l'iscrizione definitiva
Cambio Residenza: - Italiani - Comunitari - Non Comunitari	Tempo di registrazione	2 giorni per l'iscrizione 45 giorni per l'iscrizione definitiva (salvo particolari esigenze istruttorie)
Autentiche di firme, di copia, di foto	Tempo di autenticazione	immediato
Servizi online	Tempo di rilascio	Immediato previa CNS (Tessera Sanitaria abilitata)
Anagrafe a casa - Interventi domiciliari	Tempo di consegna	60 giorni dalla richiesta

ATTI TIPICI - STANDARD DI QUALITA'

SERVIZIO STATO CIVILE

Responsabile Valeria Gandolfo 055 - 276 8205- Palazzo Vecchio

E mail: valeria.gandolfo@comune.fi.it

SERVIZIO EROGATO (con link attivo alle schede servizi tramite ctrl + clic sul servizio di seguito elencato)	INDICATORE	STANDARD (rispetto dei termini procedurali imposti)
Cittadinanza per concessione	Tempo per l'ottenimento	Entro 6 mesi dalla notifica del Decreto
Celebrazione dei matrimoni e costituzione unioni civili	Disponibilità orario celebrazioni	Tutti i mercoledì, giovedì e sabato mattina, solo 1 sabato al mese anche di pomeriggio e 1 domenica mattina al mese
Correzione Atti di Stato Civile	Tempo di correzione	60 giorni
Certificati di stato civile rilasciabili allo sportello In caso di ordinazione all'Archivio di Stato Civile: - Certificato di Nascita - Certificato di Matrimonio - Certificato Unione Civile - Certificato di Morte - Certificati di stato civile per corrispondenza Estratti di - Nascita - Matrimonio - Morte	Tempo di rilascio	Immediato . In caso di certificazione storica, massimo 150 giorni Massimo 15 giorni Massimo 15 giorni Massimo 15 giorni Massimo 15 giorni Massimo 15 giorni Massimo 15 giorni Massimo 15 giorni Massimo 15 giorni
Cremazione Cadaveri	Tempo di autorizzazione	immediata
Cremazione Resti	Tempo di autorizzazione	immediata
Trascrizione accordi di negoziazione assistita da avvocati per separazione personale o divorzio	Tempo per la trascrizione	90 giorni
Disposizioni Anticipate di Trattamento (DAT)	Tempo di registrazione	Immediata

ATTI TIPICI - STANDARD DI QUALITA'

SERVIZIO UFFICIO ELETTORALE - LEVA MILITARE E AIRE Responsabile Rocco Crisci 055 – 328 3601- Viale Guidoni, 174- Firenze E mail: rocco.crisci@comune.fi.it		
servizio erogato (con link attivo alle schede servizi tramite ctrl + clic)	indicatore	standard
A.I.R.E. Anagrafe Italiani Residenti Estero ISCRIZIONE	Tempo di iscrizione	2 giorni
Carta Identità iscritti A.I.R.E.	Tempo rilascio	immediato
Certificati AIRE	Tempo rilascio	immediato
1. Rilascio tessera Duplicato 2. Rilascio tessera Esaurimento 3. Rilascio tessera Cambio Residenza 4. Rilascio tessera Maggiorenni	Tempo rilascio	Consegna immediata presso l'Ufficio Elettorale punti 1 e 2 a seguito della revisione elettorale periodica Consegna a domicilio punti 3 e 4
Certificato di iscrizione nelle liste elettorali per proposte di legge, di iniziative referendarie e candidature	Tempo di rilascio	Immediato per certificato singolo 24 ore certificati cumulativi per candidature 48 ore certificati cumulativi per proposte di legge e iniziative referendarie
Albo Presidenti Seggio Albo Scrutatori Albo Giudici Popolari	Tempo di iscrizione	Entro il mese di gennaio di ogni anno Entro il 15 gennaio di ogni anno Entro il mese di settembre anni dispari

1.5. RAPPORTI CON IL CITTADINO

A) ACCESSIBILITA', SCHEDE DEI SERVIZI E MODULISTICA

L'accesso agli atti avviene, ove possibile, in tempo immediato e comunque entro 30 gg. dalla presentazione dell'istanza.

Tutte le altre informazioni e la modulistica sono accessibili in rete civica nelle schede di servizio che sono le seguenti:

- [Accesso agli atti pubblici](#)
- [Certificati, Anagrafe e Stato Civile](#)
- [Elezioni e referendum](#)
- [Leva e servizio civile](#)

B) RECLAMI

E' attivo un servizio reclami dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,00 per segnalare eventuali criticità. Alle segnalazioni verrà data risposta immediata.

Indirizzo mail: reclami.anagrafestatocivile@comune.fi.it

C) SEDI ORARI CONTATTI E INFORMAZIONI SEDI:

Ricevimento per informazioni – Palazzo Vecchio piano terra

Lunedì – mercoledì – venerdì 8.30 – 13. Martedì e giovedì 8.30 – 13 e 14.30 - 17

ANAGRAFE - Responsabile: Angela Lastrucci 055 – 2768547 – Palazzo Vecchio
servizidemografici@pec.comune.fi.it
iscrizioni.anagrafe@pec.comune.fi.it
variazioni.anagrafe@pec.comune.fi.it
certificazioni.anagrafiche@pec.comune.fi.it
cancellazioni.anagrafe@pec.comune.fi.it

PUNTI ANAGRAFICI DECENTRATI

È possibile prenotare il proprio numero di coda per l'accesso al Punto Anagrafico Decentrato Parterre, Vogel, Bini e Piazza Alberti e verificare direttamente sul proprio Smartphone e Tablet i tempi di attesa. [Scarica la App](#)

Mattina/Pomeriggio

PAD PARTERRE (Cubo 1 Piazza Libertà 12) **PAD PARTERRE**

8:30 - 13:00 da lunedì a venerdì 14:30 – 17:00 martedì e giovedì

Sabato 8:30 - 13:00

Solo su prenotazione tel. 055055 dalle 8:00 alle 20:00 escluso festivi – App Ufirst

PAD VOGEL (Via delle Torri 23) **PAD VOGEL**

8:30 - 13:00 da lunedì a venerdì 14:30 – 17:00 martedì e giovedì

Solo su prenotazione tel. 055055 dalle 8:00 alle 20:00 escluso festivi

PAD ALBERTI (Piazza Alberti 2/a) **PAD ALBERTI**

8:30 - 13:00 da lunedì a venerdì 14:30 - 17:00 martedì e giovedì

Solo su prenotazione tel. 055055 dalle 8:00 alle 20:00 escluso festivi

PAD BINI (Via Bini 7) **PAD BINI**

8:30 - 13:00 da lunedì a venerdì 14:30 – 17:00 martedì e giovedì

Solo su prenotazione tel. 055055 dalle 8:00 alle 20:00 escluso festivi

PAD PALLINI (Via Baracca 150/p) **PAD PALLINI**

8:30 - 13:00 lunedì martedì venerdì 14:30 - 17:00 martedì

Solo su prenotazione tel. 055055 dalle 8:00 alle 20:00 escluso festivi

STATO CIVILE

Responsabile: Valeria Gandolfo 055 2768205- Palazzo Vecchio

Cittadinanze: 055 2768204

cittadinanze@pec.comune.fi.it

cittadinanze@comune.fi.it

Archivio di Stato Civile e certificazioni: 055 2768221

annotazioni.statocivile@pec.comune.fi.it

certificati.stciv@comune.fi.it

certificazioni.statocivile@pec.comune.fi.it

Unioni Civili e Divorzi: 055 2768518 – 055 2768568

Matrimoni: 055 2768211

matrimoni@pec.comune.fi.it

matrimoni@comune.fi.it

Morte: 055 2768457

attidimorte@pec.comune.fi.it

attidimorte@comune.fi.it

Nascita: 055 2616707

nascite@pec.comune.fi.it

nascite@comune.fi.it

L'accesso agli uffici dello Stato Civile può avvenire soltanto su appuntamento contattando gli uffici via mail o telefonicamente, come sotto indicato:

Nascite nascite@comune.fi.it

Per informazioni specifiche telefonare al n. 055 2616707 nei seguenti orari:

- lunedì 8.30 - 13.00

- martedì 14.30 - 17.00

- giovedì 8.30 - 13.00

Cittadinanze cittadinanze@comune.fi.it

Per informazioni specifiche telefonare al n. 055 2768204 nei seguenti orari:

- martedì 14.30 - 16.30

- Mercoledì 9.00 - 12.00

- giovedì 9.00 - 12.00

Matrimoni, Unioni Civili, Separazioni, Divorzi e Riconciliazioni matrimoni@comune.fi.it

Per informazioni specifiche telefonare ai numeri: 055 2768568 – 2768518 - 2768211 nei seguenti orari:

- martedì e giovedì 8.30 - 13.00 e 14.30 - 17.00

Archivio di Stato Civile certificati.stciv@comune.fi.it

Per informazioni specifiche telefonare al n. 055 2768221 nei seguenti orari:

- lunedì 8.30 - 13.00

- martedì 8.30 - 13.00

- giovedì 14.30 - 17.00

- venerdì 8.30 - 13.00

Informazioni utili-

Alcuni servizi di anagrafe e stato civile sono disponibili in rete civica del Comune di Firenze, acquisibili dall'utente previo accreditamento:

- prenotazione di certificati
- certificazione on-line (v. logo "Certificati facili")

1.6. UFFICIO ELETTORALE - Viale Guidoni 174

Orari apertura al pubblico:

- martedì 8.30 – 13.00 14.30 – 17.00
- mercoledì 8.30 – 13.00
- giovedì 14.30 - 17.00

Responsabile Ufficio elettorale Leva Aire: Rocco Crisci 055 3283601
Viale Guidoni 174 - Firenze

Albi e competenza generale – 055 3283692

elettorale@pec.comune.fi.it

Tenuta Liste Elettorali e Tessere Elettorali - 055 3283632 - 3283633

liste.elettorali@comune.fi.it

tessere.elettorali@comune.fi.it

Logistica e Leva Militare - 055 3283610 – 3283620

logistica.elettorale@comune.fi.it

uff.leva@comune.fi.it

leva.militare@pec.comune.fi.it

A.I.R.E. - 055 3283603

uff.aire@comune.fi.it

aire.demografici@pec.comune.fi.it

1.7. REVISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI E PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

“ANPR - implementazione”: Con il completamento del subentro di tutti i comuni italiani nella banca dati ANPR, e con la implementazione dal parte del Ministero dell’Interno del servizio di cambio di indirizzo on line, è stata prevista una integrazione con il gestionale locale. Di conseguenza, è in corso una riorganizzazione degli uffici di back office in vista della digitalizzazione del processo di ricezione e archiviazione anche delle pratiche inviate al di fuori del portale del Ministero.

“Rete dei servizi diffusi”: In applicazione del CAD, è possibile, come servizio aggiuntivo al servizio di certificazione on line del portale ANPR del Ministero dell’Interno, chiedere la stampa delle certificazioni presso la sede di alcune Associazioni di volontariato, di sindacati, di agenzie di assicurazione, di tabaccherie ed edicole distribuite sul territorio del Comune di Firenze. In rete civica sono pubblicate le mappe dei diversi sportelli del servizio all’indirizzo: <https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/certificati-servizio-reti-diffuse-certificati-presso-edicole-associazioni>

“Rinnovo convenzioni per l’accesso alla banca dati anagrafica”: In attesa dell’evoluzione degli accordi di fruizione dei dati dalla banca dati ANPR del Ministero dell’Interno, il Comune di Firenze, in ottemperanza alle norme sulla “fruibilità di dati” previste dal Codice dell’Amministrazione Digitale, approvato con D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82, stipula con tutte le Pubbliche Amministrazioni e i gestori di pubblici servizi, oltre che con gli uffici comunali, apposite convenzioni per l’accesso mediato e monitorato alla banca dati anagrafica locale costantemente allineata con ANPR. A seguito dell’emanazione del nuovo regolamento UE sulla privacy (DGPR 2016/679), dal 2019 è iniziata una revisione di tutte le convenzioni.

2. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO PROTEZIONE CIVILE

2.1. SERVIZIO NAZIONALE DI PROTEZIONE CIVILE (Rif. sito Servizio Nazionale di Protezione Civile - <https://servizio-nazionale.protezionecivile.gov.it/it/storia/il-codice-di-protezione-civile>)

Cenni storici

Il concetto di protezione civile – come espressione di solidarietà, spirito di collaborazione e senso civico - ha radici lontane. La storia racconta di organizzazioni solidaristiche e di volontariato impegnate a portare aiuto in occasione di grandi emergenze già con gli ordini religiosi medievali e con le prime strutture laiche, come le Misericordie nate a Firenze tra il '200 e il '300 o i Vigili del Fuoco presenti da secoli nelle valli alpine.

Gennaio 1900 - L'Italia unita: i primi interventi normativi

Prima dell'Unità d'Italia l'organizzazione dei soccorsi è differenziata stato per stato. In occasione di grandi emergenze (terremoto della Val di Noto - 1693, terremoto in Calabria - 1783) le autorità centrali nominano un commissario con poteri eccezionali. A livello legislativo, esistono già delle norme antisismiche nello Stato Pontificio, nel Regno delle Due Sicilie e nel Ducato di Mantova, dove viene progettata la prima casa antisismica del mondo occidentale, ad opera di Pirro Logorio. Aggirandosi tra le rovine di Ferrara, colpita dal terremoto nel 1570, l'architetto è il primo rendersi conto di quanto sia importante costruire edifici solidi e ad affrontare il tema della sicurezza abitativa.

Settembre 1919 - La prima normativa organica: l'accentramento

La prima legge sul soccorso è il **Rdl n. 1915 del 2 settembre 1919**, che dà un primo assetto normativo ai servizi del pronto soccorso in caso di calamità naturali, anche se limitato ai soli terremoti. Il Ministero dei Lavori Pubblici è l'autorità responsabile della direzione e del coordinamento dei soccorsi, da cui dipendono tutte le autorità civili, militari e locali.

Febbraio 1992 - La legge 225/92: nasce il Servizio Nazionale

Nel 1981 il regolamento d'esecuzione della legge n. 996 del 1970 individua per la prima volta gli organi ordinari (Ministro dell'Interno, Prefetto, Commissario di Governo nella Regione, Sindaco) e straordinari di protezione civile (Commissario straordinario), e ne disciplina le rispettive competenze. La protezione civile viene definita compito primario dello Stato. Si comincia a parlare di prevenzione degli eventi calamitosi, attraverso l'individuazione e lo studio delle loro cause. Sono gli organi statali - Prefetto e Commissario di governo – a svolgere il ruolo più importante nella gestione dell'emergenza.

Marzo 1998 - Il decreto Bassanini e la riforma del Titolo V: il decentramento

A partire dai primi anni '90 la domanda regionalista/federalista condiziona e orienta il dibattito politico. In risposta a questa domanda, governo, parlamento e quasi tutte le forze politiche concordano in un consistente trasferimento di competenze dal centro alla periferia, sulla base dei principi di "sussidiarietà" e "integrazione", in modo da avvicinare la soluzione dei problemi ai cittadini e ai

rappresentanti dei cittadini. Di conseguenza alcune importanti funzioni statali passano alle Regioni e agli enti locali e funzioni regionali passano agli enti locali.

Novembre 2001 - Dalla 401/2001 alla 152/2005: i grandi eventi e le emergenze all'estero

Con la **legge n. 401 del 2001** le competenze dello Stato in materia di protezione civile vengono ricondotte in capo al Presidente del Consiglio, la neonata Agenzia di Protezione Civile viene abolita e il Dipartimento della Protezione Civile viene ripristinato, nell'ambito della Presidenza del Consiglio. I compiti del Presidente del Consiglio corrispondono a quelli già individuati dalla legge 225/92 e dal D.lgs. 112/98.

Luglio 2012 - La legge 100/2012: la riforma del Servizio Nazionale

A vent'anni dalla sua nascita il Servizio Nazionale della Protezione Civile viene riformato. Il decreto legge n. 59 del 15 maggio 2012 convertito nella **legge n. 100 del 12 luglio 2012** modifica e integra la legge n. 225 del 1992, istitutiva del Servizio. Le attività della Protezione Civile vengono ricondotte al nucleo originario di competenze definito dalla legge 225/1992, dirette principalmente a fronteggiare le calamità e a rendere più incisivi gli interventi nella gestione delle emergenze. Viene ribadito il ruolo di indirizzo e coordinamento del Dipartimento della Protezione Civile delle attività delle diverse componenti e strutture operative del Servizio Nazionale.

Gennaio 2018 - La legge 100/2012: il Codice di Protezione Civile

Dal 2 gennaio 2018, il Servizio Nazionale è disciplinato dal Codice della Protezione Civile (Decreto legislativo n. 1 del 2 gennaio 2018), con il quale è riformata tutta la normativa in materia.

Compiti attuali più importanti

Attualmente, nel rispetto delle direttive adottate ai sensi dell'articolo 15 del Codice di Protezione Civile e di quanto previsto dalla legislazione regionale, i Sindaci, in conformità di quanto previsto dal decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, esercitano le funzioni di vigilanza sullo svolgimento integrato e coordinato delle attività da parte delle strutture afferenti alle rispettive amministrazioni. Le autorità territoriali di protezione civile sono responsabili, con riferimento agli ambiti di governo e alle funzioni di competenza e nel rispetto delle vigenti normative in materia:

- a) del recepimento degli indirizzi nazionali in materia di protezione civile;
- b) della promozione, dell'attuazione e del coordinamento delle attività di cui all'articolo 2 esercitate dalle strutture organizzative di propria competenza;
- c) della destinazione delle risorse finanziarie finalizzate allo svolgimento delle attività di protezione civile, in coerenza con le esigenze di effettività delle funzioni da esercitare, come disciplinate nella pianificazione di cui all'articolo 18;
- d) dell'articolazione delle strutture organizzative preposte all'esercizio delle funzioni di protezione civile e dell'attribuzione, alle medesime strutture, di personale adeguato e munito di specifiche professionalità, anche con riferimento alle attività di presidio delle sale operative, della rete dei centri funzionali nonché allo svolgimento delle attività dei presidi territoriali;
- e) della disciplina di procedure e modalità di organizzazione dell'azione amministrativa delle strutture e degli enti afferenti alle rispettive amministrazioni, peculiari e semplificate al fine di assicurarne la prontezza operativa e di risposta in occasione o in vista degli eventi di cui all'articolo 2 del Codice di Protezione Civile.

Previsione e prevenzione dei rischi, gestione e superamento dell'emergenza sono le attività di protezione civile individuate fin dalla prima legge n. 225 del 1992, istitutiva del Servizio Nazionale e successivamente rafforzate dal Dlgs 1/2018. Obiettivi principali di queste attività sono volti a tutelare la vita, l'integrità fisica, i beni, gli insediamenti, gli animali e l'ambiente dai danni o dal pericolo di danni derivanti da eventi calamitosi di origine naturale o derivanti dall'attività dell'uomo. Questa rete di competenze trova il suo punto di raccordo nelle funzioni di indirizzo e coordinamento affidate al Presidente del Consiglio dei Ministri, che le esercita avvalendosi del Dipartimento della Protezione Civile.

Le attività di previsione giocano un ruolo fondamentale sia per l'allertamento, sia per la pianificazione di protezione civile. Sono svolte con il concorso di soggetti scientifici, tecnici e amministrativi competenti con l'obiettivo di identificare e studiare gli scenari di rischio e, quando possibile, di preannunciare, monitorare, sorvegliare e vigilare gli eventi e i livelli di rischio attesi.

La prevenzione consiste nell'insieme delle attività, strutturali e non strutturali, mirate a evitare o a ridurre i possibili danni in caso di calamità.

La prevenzione non strutturale di protezione civile comprende le attività di allertamento (finalizzate a preannunciare – se possibile – e a monitorare gli eventi e l'evoluzione degli scenari di rischio) la pianificazione di protezione civile e la formazione degli operatori del sistema. Sono importanti attività di prevenzione non strutturale anche l'informazione alla popolazione, la diffusione della conoscenza e della cultura della protezione civile, l'applicazione e l'aggiornamento della normativa di settore, la promozione e l'organizzazione di esercitazioni a ogni livello territoriale.

Esercitazioni di protezione civile

L'esercitazione di protezione civile è un importante strumento di prevenzione e di verifica dei piani di emergenza, con l'obiettivo di testare il modello di intervento, di aggiornare le conoscenze del territorio e l'adeguatezza delle risorse. Ha inoltre lo scopo di preparare i soggetti interessati alla gestione dell'emergenza e la popolazione, ai corretti comportamenti da adottare.

La circolare del Capo del Dipartimento della Protezione Civile del 28 maggio 2010 fornisce i criteri per l'organizzazione e lo svolgimento delle attività addestrative individuate in due tipologie: le esercitazioni di protezione civile e le prove di soccorso.

Le prime prevedono il concorso di diverse Strutture operative e Componenti del Servizio Nazionale, la partecipazione di enti e amministrazioni che, a vario titolo e attivate secondo procedura standardizzata attraverso la rete dei centri operativi, concorrono alla gestione di un'emergenza reale.

Le esercitazioni possono svolgersi a livello nazionale, regionale, provinciale e comunale. Per le esercitazioni nazionali, la programmazione e l'organizzazione spetta al Dipartimento della Protezione Civile in accordo con le Regioni o le Province Autonome in cui si svolgono. Quelle classificate come regionali o locali, invece, sono promosse dalle Regioni o Province Autonome, dalle Prefetture Uffici Territoriali di Governo, dagli enti locali o da qualunque altra amministrazione del Servizio nazionale della protezione civile, relativamente ai piani di rispettiva competenza.

Gli elementi fondamentali utili alla programmazione di un'esercitazione sono contenuti nel "documento di impianto dell'esercitazione" – condiviso con tutte le amministrazioni partecipanti – che individua, tra l'altro, l'ambito territoriale e lo scenario di rischio di riferimento, il sistema di coordinamento, gli obiettivi e la strategia di intervento e le modalità di coinvolgimento della popolazione.

Un'ulteriore classificazione delle attività individua "l'esercitazione per posti di comando" (*table-top*) con l'attivazione dei centri operativi e della rete delle telecomunicazioni, e "l'esercitazione a scala reale" (*full-scale*) con azioni sul territorio e possibile coinvolgimento della popolazione.

Le prove di soccorso, invece, possono essere svolte da ciascuna delle Strutture operative e hanno lo scopo di verificare la capacità di intervento con le proprie risorse per lo svolgimento delle attività di competenza.

Le attività di **prevenzione strutturale** di protezione civile contemplano, invece, la partecipazione alla stesura di linee di indirizzo per la prevenzione strutturale dei rischi; il concorso alla programmazione degli interventi di mitigazione dei rischi; la realizzazione di interventi strutturali di mitigazione del rischio in caso di emergenza.

Piano di protezione civile

Un piano di protezione civile è l'insieme delle procedure operative di intervento per fronteggiare una qualsiasi calamità attesa in un determinato territorio. Il piano di protezione civile recepisce il programma di previsione e prevenzione, ed è lo strumento che consente alle autorità di predisporre e coordinare gli interventi di soccorso a tutela della popolazione e dei beni in un'area a rischio. Ha l'obiettivo di garantire con ogni mezzo il mantenimento del livello di vita "civile" messo in crisi da una situazione che comporta gravi disagi fisici e psicologici.

Struttura del piano. Il piano si articola in tre parti fondamentali:

1. Parte generale: raccoglie tutte le informazioni sulle caratteristiche e sulla struttura del territorio;
2. Lineamenti della pianificazione: stabiliscono gli obiettivi da conseguire per dare un'adeguata risposta di protezione civile ad una qualsiasi situazione d'emergenza, e le competenze dei vari operatori;
3. Modello d'intervento: assegna le responsabilità decisionali ai vari livelli di comando e controllo, utilizza le risorse in maniera razionale, definisce un sistema di comunicazione che consente uno scambio costante di informazioni.

Obiettivi del piano. Un piano di protezione civile è un documento che:

- assegna la responsabilità alle organizzazioni e agli individui per fare azioni specifiche, progettate nei tempi e nei luoghi, in un'emergenza che supera la capacità di risposta o la competenza di una singola organizzazione;
- descrive come vengono coordinate le azioni e le relazioni fra organizzazioni;
- descrive in che modo proteggere le persone e la proprietà in situazioni di emergenza e di disastri;
- identifica il personale, l'equipaggiamento, le competenze, i fondi e altre risorse disponibili da utilizzare durante le operazioni di risposta;
- identifica le iniziative da mettere in atto per migliorare le condizioni di vita degli eventuali evacuati dalle loro abitazioni.

È un documento in continuo aggiornamento, che deve tener conto dell'evoluzione dell'assetto territoriale e delle variazioni negli scenari attesi. Anche le esercitazioni contribuiscono all'aggiornamento del piano perché ne convalidano i contenuti e valutano le capacità operative e gestionali del personale. La formazione aiuta, infatti, il personale che sarà impiegato in emergenza a familiarizzare con le responsabilità e le mansioni che deve svolgere in emergenza.

Un piano deve essere sufficientemente flessibile per essere utilizzato in tutte le emergenze, incluse quelle impreviste, e semplice in modo da divenire rapidamente operativo.

La gestione dell'emergenza comprende le misure e gli interventi messi in campo per **assicurare il soccorso e l'assistenza alle comunità colpite da una calamità**. Comprende inoltre la realizzazione di interventi urgenti e il ricorso a procedure semplificate, con la conseguente attività di informazione alla popolazione. In Italia la legge classifica le emergenze di protezione civile, causate da eventi naturali o dall'attività dell'uomo, in tre tipologie:

- le emergenze che possono essere affrontate con l'intervento di singoli enti e amministrazioni in via ordinaria;
- le emergenze che, per natura o estensione, comportano l'intervento coordinato di più enti e amministrazioni e che devono essere fronteggiate con mezzi e poteri straordinari per limitati e predefiniti periodi di tempo, disciplinati dalle Regioni e dalle Province Autonome di Trento e Bolzano;

-le emergenze di rilievo nazionale, che per intensità o estensione devono essere fronteggiate in modo tempestivo con mezzi e poteri straordinari, da impiegare per limitati e predefiniti periodi di tempo.

Oltre alla gestione dell'emergenza, la Protezione Civile ha anche il compito di **favorire il ritorno alle normali condizioni di vita e di lavoro delle comunità colpite** dalla calamità. Quest'obiettivo si realizza attraverso il ripristino dei servizi essenziali, la riduzione del rischio residuo nelle aree interessate, la ricognizione dei danni subiti dalle realtà economiche e produttive, dai beni culturali, dal patrimonio edilizio, dalle strutture e infrastrutture pubbliche e private con la conseguente adozione delle prime misure necessarie a fronteggiarli.

2.2 IL SERVIZIO DI PROTEZIONE CIVILE DEL COMUNE DI FIRENZE

Gli enti locali sono componenti del Servizio Nazionale di Protezione Civile – definito dal D.lgs. 1/2018 di pubblica utilità - e provvedono all'attuazione delle attività sopra descritte. Nello specifico, i compiti prioritari del Servizio di Protezione Civile del Comune di Firenze, oltre che nella gestione delle attività di previsione, di prevenzione, di emergenza e di superamento dell'emergenza, consistono nella stesura e nell'aggiornamento costante del piano comunale di protezione civile. Inoltre, il Servizio realizza attività volte ad aumentare la cultura di protezione civile nella popolazione con particolare riferimento ai rischi del territorio, analizzati nel Piano Comunale di Protezione Civile, aumentando così la resilienza della Città di Firenze. A tale scopo vengono realizzati momenti formativi nelle scuole, di contatto diretto con i cittadini durante gli eventi organizzati nei quartieri, la presentazione e la distribuzione di materiale informativo, l'organizzazione di esercitazioni e vengono utilizzati i social media e, in generale, tutte le forme di comunicazione, compreso il sistema di allertamento telefonico (attraverso chiamate vocali) della popolazione in caso di emergenza prevista o in corso. Tale servizio è fruibile da tutti i cittadini (residenti e non) titolari di un'utenza pubblica, come risultante dalle pagine bianche e da tutti coloro che ne abbiano fatta richiesta comunicando il numero mobile. In ogni momento il cittadino può ritirare la propria adesione a tale servizio.

In caso di eventi emergenziali per i quali venga attivato il Centro Operativo Comunale, se viene ravvisata la necessità di fornire assistenza alla popolazione, la stessa sarà erogata nei luoghi, nei tempi e nei modi previsti dal Piano di Protezione Civile e dalle relative procedure.

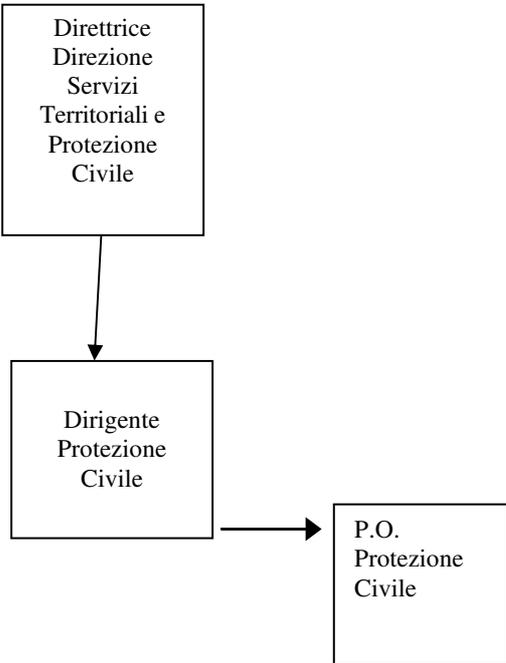
La Sala Operativa Comunale di Protezione Civile è a disposizione dei cittadini che abbiano necessità di informazioni, in particolar modo durante gli eventi emergenziali, ed è contattabile al numero breve 055/7890, 24h su 24.

Finalità e utenti destinatari: è compito prioritario del Servizio di Protezione Civile la tutela della vita, dei beni, degli insediamenti, degli animali e dell'ambiente dai danni o dal pericolo di danni causati da calamità naturali o dall'attività dell'uomo. L'attività del Servizio è rivolta a tutta la popolazione che si trova nel territorio comunale fiorentino.

Dove rivolgersi: presso gli Uffici del Servizio di Protezione Civile posti in Firenze – Via dell'Olmattello n. 25 (**centralino-informazioni: 055 79711**).

Orari: Il Servizio Protezione Civile è attivo 24 ore su 24. Gli Uffici sono aperti dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle ore 19.30. Per le emergenze che si dovessero verificare fuori dagli orari e dai giorni indicati (domenica e festivi), è possibile contattare l'operatore reperibile al nr. 055/7890.

STRUTTURA DEL SERVIZIO PROTEZIONE CIVILE



2.2 STANDARD DI QUALITA'

FATTORI DI QUALITÀ:	INDICATORI	STANDARD
Ricevimento e gestione segnalazioni di emergenza	Percentuale di segnalazioni gestite	100%
Informative ai cittadini per allerte meteo	Percentuale informative effettuate per allerta	100%
Gestione pratiche relative a contributi post emergenza	Percentuale pratiche gestite (indipendentemente dall'esito dell'istruttoria)	100%

2.3 RAPPORTI CON IL CITTADINO-

A) ACCESSIBILITA', SCHEDE DI SALA OPERATIVA, BANDI E MODULISTICA PER RICHIESTA DI EROGAZIONE DI CONTRIBUTI A FRONTE DI EVENTI CALAMITOSI

L'accesso agli atti avviene, ove possibile, in tempo immediato e, comunque, entro 30 gg dallapresentazione dell'istanza.

B) RECLAMI

I cittadini hanno diritto di formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché reclami per inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi. Il Servizio di Protezione Civile ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 10 giorni. Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione il Servizio, nel suddetto termine, procederà a rispondere all'utente indicando lo stato di avanzamento della pratica e il relativo Responsabile.

C) SEDI, ORARI CONTATTI E INFORMAZIONI:

Firenze – Via dell'Olmaticello n. 25

Il Servizio Protezione Civile è attivo 24 ore su 24. Gli Uffici sono aperti dal **lunedì** al **sabato** dalle ore 7.30 alle ore 19.30. 25.

Per le emergenze che si dovessero verificare fuori dagli orari e dai giorni indicati (domenica e festivi), è possibile contattare l'operatore reperibile al nr. 055/7890.

Responsabile: Maria Letizia Silipo 055 79711

Mail: marialetizia.silipo@comune.fi.it

CONTATTI:

055 79711 centralino - informazioni

055 7890 Sala Operativa Comunale

Mail: protezionecivile@comune.fi.it

PEC: protezionecivile@pec.comune.fi.it

DIREZIONE SERVIZI TERRITORIALI E PROTEZIONE CIVILE

