

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S01
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 12 06/2025 Pag. 1 di 43

La Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S01
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 12 06/2025 Pag. 2 di 43

Informazioni sulla tenuta del documento

Redazione: responsabile dello sportello unico del cittadino

Periodicità di aggiornamento dei dati e di revisione dell'intero documento:
annuale

Informazioni su prima emissione e successive revisioni

N.	Data	Atto di approvazione (delib. G.C.)	Sintesi contenuti oggetto di revisione
0	Ottobre 2012	n. 155 del 30 ottobre 2012	
1	Novembre 2013	n. 4 del 14 gennaio 2014	Aumento delle procedure inglobate nello sportello e relativo rispetto degli standard quantitativi e qualitativi, nonché monitoraggio e miglioramento delle modalità di accesso e dei tempi di erogazione. Previsione monitoraggio degli standard sulla qualità e sulle domande più frequenti rivolte all'ufficio (FAQ).
2	Dicembre 2014	n. 17 del 2 febbraio 2015	Aggiornamento dell'elenco delle procedure in capo allo sportello. Presenza d'atto istituzione sportello veloce e sportello per persone con disabilità e donne in stato di gravidanza. Semplificazione procedura rilascio carta d'identità cartacea con digitalizzazione del secondo cartellino indirizzato alla questura. Esiti questionario di gradimento dei servizi offerti dallo sportello unico del cittadino. Accesso ai certificati on-line con login e password finalizzato a garantire un accesso semplificato al servizio. Ampliamento orario apertura al pubblico e nuovo orario per la celebrazione dei matrimoni civili. Aggiornamento FAQ.
3	Gennaio 2016		Aggiornamento elenco delle procedure in capo allo sportello. Presenza d'atto risultati sull'accesso ai certificati on-line con login e password finalizzato a garantire un accesso semplificato al servizio. Sperimentazione di un nuovo servizio di avviso ai cittadini per carte identità scadute/in scadenza. Miglioramento del dettaglio dei volumi del servizio. Aggiornamento FAQ. Attivazione nuovo servizio per richiesta certificati con e-mail, pagamento diritti con bonifico bancario, rilascio documento con PEC e firma digitale. Predisposizione schema riassuntivo dei principi contenuti nella carta dei servizi da esporre all'ingresso dello sportello. Maggiore dettaglio delle casistiche presenti nei totem di gestione code al fine di migliorare l'accesso ai servizi erogati.
4	Gennaio 2017	n. 20 del 13 febbraio 2017	Aggiornamento esito questionario 2016 soddisfazione cittadini. Aggiornamento elenco delle procedure in capo allo sportello. Predisposizione schema dell'ordine di chiamata allo sportello da esporre all'ingresso dello sportello Aggiornamento FAQ. Tenuto conto dei servizi internet di più facile accesso e di un continuo aggiornamento sono stati stralciati dalla carta i dati relativi ai recapiti di: istituti scolastici presenti sul territorio, scuole dell'infanzia statali, altre scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado private / paritarie, scuole secondarie di secondo grado, ulteriori numeri utili, farmacie sul territorio, strutture sanitarie, numeri vari e altri servizi in Bergamo.

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S01
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 12 06/2025 Pag. 3 di 43

Informazioni su prima emissione e successive revisioni

N.	Data	Atto di approvazione (delib. G.C.)	Sintesi contenuti oggetto di revisione
5	2 gennaio 2018	n. 49 del 26 marzo 2018	Aggiornamento elenco delle procedure in capo allo sportello; Nuovi servizi per CIE: acquisto di webcam per acquisizione foto allo sportello, ritiro raccomandata contenente CIE e avviso ai cittadini per consegna/ritiro allo sportello. Soluzione di pagamento con POS più innovativa mediante contactless.
6	31 gennaio 2019	n. 33 del primo aprile 2019	Modifica della struttura della carta dei servizi per semplificarne il contenuto, facilitarne la consultazione e l'individuazione delle informazioni che interessano. Aggiornamento elenco delle procedure in capo allo sportello
7	31 gennaio 2020	n. 24 del 20.2.2020	Aggiornamento elenco delle procedure in capo allo sportello Aggiornamento proposte di miglioramento del servizio
8	2 febbraio 2021	n. 14 dell'11 febbraio 2021	Aggiornamento elenco delle procedure in capo allo sportello Aggiornamento dell'elenco dei fattori di qualità Nuova modalità di registrazione delle segnalazioni indirizzate all'URP Aggiornamento proposte di miglioramento del servizio
9	Marzo 2022	n. 26 del 3 marzo 2022	Inserimento della politica della qualità Aggiornamento elenco delle procedure in capo allo sportello Aggiornamento dell'elenco dei fattori di qualità Esito rilevazione soddisfazione degli utenti del servizio Aggiornamento proposte di miglioramento del servizio
10	Febbraio 2023	n. 19 del 9 febbraio 2023	Aggiornamento elenco delle procedure in capo allo sportello Aggiornamento dell'elenco dei fattori di qualità Aggiornamento proposte di miglioramento del servizio
11	Gennaio 2024	n. 78 del 23 maggio 2024	Aggiornamento orario sportello Aggiornamento elenco delle procedure in capo allo sportello Aggiornamento dell'elenco dei fattori di qualità Aggiornamento proposte di miglioramento del servizio
12	Aprile 2025	Informativa giugno 2025	Aggiornamento orario sportello Aggiornamento elenco delle procedure in capo allo sportello Aggiornamento dell'elenco dei fattori di qualità Aggiornamento proposte di miglioramento del servizio

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S01
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 12 06/2025 Pag. 4 di 43

Sommario

POLITICA DELLA QUALITA'	6
PARTE I Le attività e i servizi offerti dallo sportello unico del cittadino.	8
Ubicazione e orari.....	8
Attività e servizi – Elenco.....	8
Attività e servizi - Dettaglio	9
PARTE II I rapporti con i cittadini.....	20
Informazione.....	20
Suggerimenti, reclami e segnalazioni.....	20
PARTE III Per comunicare con	21
Il comune	21
Lo sportello unico del cittadino comune	21
I servizi esterni delle attività del Comune	21
I centri assistenza fiscale:	23
Numeri vari.....	23
Numero d'emergenza.....	23
Ulteriori numeri d'emergenza.....	23
PARTE IV Fattori di qualità e standard/valori garantiti.	24
Livello di ricettività	24
Apertura sportello	24
Ricettività telefonica:.....	24
Reperibilità per denunce di morte:	25
Tempestività nell'erogazione dei servizi. Impegni di qualità: forme d'indennizzo.	25
Tempi di rilascio	25
Indennizzo.....	26
Accesso e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico.....	26
Presenza di molteplici canali di accesso ai servizi.	27
Polifunzionalità degli sportelli.....	27
Accesso all'autocertificazione, richiesta rettifica errori posizioni ANPR, dati elettorali....	28
Pagamento tramite POS e PagoPA.	28
PC nell'atrio a disposizione dei cittadini	29
Servizi da casa.	29
Avvisi per telefono o con e-mail su scadenza carta d'identità e ricezione passaporto e consegna CIE all'indirizzo del Comune.	30
Acquisizione d'ufficio della documentazione necessaria alla cremazione per gli iscritti alla SOCREM di Bergamo.	30
Garantire servizi funebri a prezzi calmierati.	30
Tumulazione gratuita presso il cimitero comunale dei feti e nati morti.	31
Risposta alle segnalazioni e ai reclami.	31
Pubblicazione dei procedimenti amministrativi.	31
Affidabilità.....	31
Cortesìa – come capacità d'ascolto.....	31
Indicatori di qualità.....	31
PARTE V Ulteriore monitoraggio e valutazione dell'attività svolta.	33
Rilevazione soddisfazione degli utenti del servizio.....	34
Segnalazioni dei cittadini sull'operato dei dipendenti e sul servizio ricevuto: violazioni/apprezzamento rivolti agli operatori.....	36

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S01
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 12 06/2025 Pag. 5 di 43

Attività di consulenza svolta a favore di altri enti in merito a problematiche inerenti lo sportello unico del cittadino.....	36
Presenza di molteplici canali di accesso ai servizi.	37
Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami.....	39
Accesso preferenziale.	40
Pagamento con POS.	40
Volumi del servizio.....	42
Parte VI. Obiettivi di mantenimento e di miglioramento.....	43

	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S01
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 12 06/2025 Pag. 6 di 43

POLITICA DELLA QUALITA'

Lo sportello unico del cittadino:

- dal 10 gennaio 2012 è in possesso della certificazione di qualità in base alla norma UNI EN ISO 9001:2008
- dal 23 aprile 2018 ha ottenuto dalla società Bureau Veritas Italia Spa la certificazione di qualità in base alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

L'amministrazione comunale ha scelto di aderire alla certificazione del proprio sistema di gestione perché ciò implica l'adozione di percorsi virtuosi che meglio consentono di:

1. comprendere le esigenze e le aspettative dei cittadini
2. dare risposte tempestive, ampie, complete, soddisfacenti
3. adattarsi ai cambiamenti che intervengono, apportando le modificazioni che si rendono necessarie per mantenere un'elevata qualità
4. gestire con oculatazza le risorse disponibili (personale, strutture, budget)
5. misurare il livello raggiunto e prendere decisioni sulla base di dati concreti e oggettivi
6. procedere con miglioramenti continui valorizzando l'apporto di tutti e, in modo particolare, degli operatori.

Nel rispetto delle indicazioni previste dalla norma UNI EN ISO 9001, allo sportello unico del cittadino è chiesto di:

7. perseguire sempre maggiori livelli di trasparenza nei confronti dei cittadini, esplicitando i servizi/prodotti offerti, le modalità e i tempi per ottenerli
8. ampliare i servizi/prodotti offerti ai cittadini, tenuto conto delle risorse disponibili e della propria specifica missione
9. erogare servizi/prestazioni riducendo al minimo possibile l'impegno richiesto al cittadino sia in termini di tempo che di adempimenti
10. mettere a disposizione dei cittadini uno spazio fisico accogliente e conforme ai protocolli vigenti
11. monitorare costantemente l'andamento dell'attività per cogliere elementi di criticità e/o spunti utili per il miglioramento continuo

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S01
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 12 06/2025 Pag. 7 di 43

12. raccogliere e, quando possibile/opportuno, attuare tutte le proposte di miglioramento che gli vengono rivolte sia dal personale che in esso opera sia da qualsiasi altro soggetto
13. valorizzare e formare il personale, per mantenere alto il livello della prestazione erogata
14. raggiungere tutti gli obiettivi specifici che vengono individuati per lo sportello unico del cittadino.

In considerazione degli eventi e degli effetti connessi alla pandemia da Covid-19 allo sportello unico del cittadino è chiesto di:

15. rafforzare l'attuazione di quanto previsto al precedente punto 9
16. programmare l'accesso allo sportello accordando appuntamenti ai cittadini definendo, in accordo con gli stessi, l'orario
17. perseguire l'obiettivo di informatizzare più servizi possibili per consentire ai cittadini di accedere direttamente dal proprio personal computer/telefono cellulare/altro dispositivo analogo
18. garantire quanto previsto dai protocolli per contrastare la diffusione del virus
19. individuare le attività che possono essere svolte tramite lavoro agile, in modo da consentire agli operatori di avvalersene. In questo caso deve essere data priorità di accesso ai dipendenti fragili e/o che devono adempiere a compiti di cura nei confronti di figli minori o conviventi non autosufficienti.

La certificazione di qualità dello sportello unico del cittadino è rimasta aggiornata fino al 30 aprile 2024.

Per l'Alta Direzione
Il Segretario Generale

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S01
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 12 06/2025 Pag. 8 di 43

PARTE I Le attività e i servizi offerti dallo sportello unico del cittadino.

Ubicazione e orari

La sede dello Sportello unico del cittadino è al primo piano del palazzo comunale in Piazza Angiolo Alebardi, 1.

Gli orari di apertura dello sportello sono:

- da lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00
- sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.00.

Attività e servizi – Elenco

Lo sportello unico del cittadino si rivolge prevalentemente ai cittadini residenti nel Comune di Seriate e gestisce le attività inerenti:

1. [i servizi demografici](#) e tutte le attività conseguenti in materia di anagrafe, stato civile, elettorale e leva, richiesta contrassegno disabili, rilascio SPID e rilascio credenziali per attivazione CRS/CNS e CIE;
2. [l'ufficio relazioni con il pubblico](#) e le attività inerenti segnalazioni, disservizi e reclami, richiesta accesso civico;
3. [i servizi cimiteriali](#) e le attività conseguenti in materia di inumazioni, tumulazioni, esumazioni e estumulazioni, autorizzazioni per accesso al cimitero;
4. [l'ufficio protocollo](#), i messi notificatori e la gestione degli archivi;
5. [lo sportello unico edilizia](#) (SUE) per l'esercizio del diritto di accesso agli atti dell'ufficio edilizia privata, per la richiesta di protocollazione degli atti destinati all'ufficio edilizia privata e per le informazioni inerenti le procedure dell'ufficio stesso;
6. [il servizio ambiente e SUAP](#) per: compostaggio domestico, segnalazioni infestazioni murine e segnalazioni molestie odorigene e acustiche, segnalazioni infestazione zanzara e insetti, informazioni attività ufficio diritti animali, servizio SUAP;
7. [la polizia locale](#) per: passo carrabile, cessioni di fabbricato e denuncia infortuni, richieste rateizzazione sanzioni codice della strada e richieste di archiviazione in autotutela di preavviso codice della strada;
8. [l'ufficio tributi](#) per: TARIP: richiesta rimborso, richieste rateizzazioni per i pagamenti, richiesta rimborso e avvisi di accertamento, informazioni nuova

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S01
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 12 06/2025 Pag. 9 di 43

TARIP, consegna calendari ai cittadini che non l'hanno ricevuto a domicilio; per l'imposta municipale propria (IMU): dichiarazione, ravvedimento operoso, richiesta rateizzazione, avvisi di accertamento, rimborso, stampa modello F24;

9. [l'ufficio scuola](#) informazioni per iscrizione ai servizi di: ingresso anticipato, posticipo, dote scuola sostegno al reddito e merito, assegni di studio e informazioni per le cedole librarie;
10. [i servizi sociali](#) informazioni per: assegni maternità, assegni per nucleo familiare, contributo per sostegno affitti, voucher per la prima infanzia, fondo morosità incolpevole, buoni sociali di ambito;

Attività e servizi - Dettaglio

Le tabelle predisposte indicano per ciascun ufficio le attività svolte, come accedere, la documentazione necessaria e i tempi di rilascio/registrazione.

La voce sulla documentazione necessaria è stata inserita per facilitare l'accesso al servizio da parte dei cittadini e indica la documentazione principale. Tuttavia non sempre l'elenco è esaustivo soprattutto per quelle attività che presentano casi molto complessi. A questo scopo si rimanda al sito internet del comune nella pagina dedicata alle procedure dello sportello unico del cittadino, dove sono disponibili i modelli. Per chiedere informazioni, si rimanda inoltre: all'indirizzo di posta elettronica sportello.cittadino@comune.seriatae.bg.it, al numero di telefono dell'ufficio relazioni con il pubblico 035-304225, allo sportello unico del cittadino posto al primo piano del palazzo comunale.

Attività svolte	Modo di accesso ai servizi	Documentazione necessaria	Tempi di rilascio / registrazione
1. SERVIZI DEMOGRAFICI			
Acquisto cittadinanza italiana per lo straniero nato in Italia	Sportello previo appuntamento	Documento d'identità del richiedente, documentazione attestante la regolarità del soggiorno nel territorio italiano dalla nascita.	Immediata la ricezione dell'istanza, entro 15 giorni dal ricevimento dell'intera documentazione il provvedimento finale.
Attestazioni di soggiorno cittadini comunitari	Sportello	Residenza da 5 anni, soggiorno legale e continuativo da 5 anni	Entro due giorni lavorativi dall'acquisizione di tutta la documentazione attestante il soggiorno legale e continuativo.
Atto di cittadinanza	Sportello previo appuntamento	I documenti sono diversi in base al motivo che determina il riconoscimento/concessione.	Immediato allo sportello
Prestazione giuramento per cittadinanza italiana	Sportello – su appuntamento	Documento d'identità	Su appuntamento
Attribuzione doppio cognome	Sportello	Documento d'identità valido dei genitori	Immediato allo sportello All'atto della dichiarazione di nascita.
Autenticazioni di	Sportello.	Documento d'identità valido.	Immediato allo

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S01
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 12 06/2025 Pag. 10 di 43

Attività svolte	Modo di accesso ai servizi	Documentazione necessaria	Tempi di rilascio / registrazione
firme, copie di documenti e legalizzazioni di fotografie e autentiche firme per passaggio di proprietà di beni mobili registrati	È previsto il servizio a domicilio per l'autenticazione di firme	Per le autenticazioni di copie: documento originale e fotocopia. Le pubbliche amministrazioni e i gestori di servizi pubblici sono tenuti ad accettare la dichiarazione di conformità all'originale resa dall'interessato con allegata copia del documento d'identità. Per le legalizzazioni di fotografie: una foto. Per l'alienazione dei beni mobili registrati: il certificato di proprietà del bene.	sportello, entro due giorni lavorativi per le autentiche di firme a domicilio.
Autocertificazione atti, stati e qualità personali da presentare alla P.A. o a gestori di pubblici servizi	Sportello, on line	Documento d'identità valido.	Immediato allo sportello
Carta d'identità cartacea	Sportello, telefono con consegna a domicilio. È previsto il servizio a domicilio per motivi di salute.	Carta d'identità scaduta, 2 foto. Per i non residenti: nulla osta al rilascio del Comune di residenza. Per il rilascio ai minori di carta d'identità valida per l'espatrio è necessario l'assenso di entrambi i genitori.	Immediato allo sportello, in seguito alla ricezione del nulla osta al rilascio per i non residenti, entro due giorni lavorativi per la consegna a domicilio
Carta d'identità elettronica	Sportello	Carta d'identità posseduta, 1 foto tessera, in alternativa lo sportello è dotato di webcam per acquisire la foto. Per i non residenti: nulla osta al rilascio del Comune di residenza. Per il rilascio ai minori di carta d'identità valida per l'espatrio è necessario l'assenso di entrambi i genitori.	Su appuntamento. La consegna è garantita entro 6 giorni lavorativi a cura del Ministero dell'Interno. Il servizio garantisce giornalmente il servizio di ricezione e consegna delle raccomandate contenenti le CIE in Comune.
Certificati anagrafici	Posta, sportello, telefono con consegna a domicilio, on line (solo per: residenza, stato famiglia, cittadinanza di italiani)	Documento d'identità valido. Per l'accesso on line: SPID, CIE, CNS/CRS	Immediato allo sportello, entro due giorni lavorativi per la consegna a domicilio e per la spedizione via posta, alla ricezione del bonifico per le richieste via mail con pagamento mediante bonifico o pago PA.
Certificati storici (sia residenza che stato famiglia)	Posta, sportello, telefono con consegna a domicilio	Documento d'identità valido	Entro 4 giorni lavorativi per le richieste allo sportello, entro sei giorni lavorativi per la consegna a domicilio e per la spedizione via posta

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S01
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 12 06/2025 Pag. 11 di 43

Attività svolte	Modo di accesso ai servizi	Documentazione necessaria	Tempi di rilascio / registrazione
Certificati, estratti, copie integrali atti di stato civile	Posta, sportello, telefono con consegna a domicilio.	Documento d'identità valido. Per l'accesso on-line dei soli certificati: carta regionale dei servizi e codice PIN di accesso.	Immediato allo sportello. Entro due giorni lavorativi per la consegna a domicilio e per la spedizione via posta.
Consegna atti messo e ufficiale giudiziario	Sportello	Valido documento d'identità Solo per gli atti dei messi eventuale delega al ritiro.	Immediato allo sportello.
Costituzione convivenza di fatto	Sportello, on line	Documento d'identità valido. Modello di richiesta compilato e firmato Documentazione elencata nella rispettiva procedura.	Su appuntamento appena ricevuta la documentazione necessaria e richiesta direttamente dall'ente (per cittadini italiani).
Costituzione unione civile	Sportello	Documento d'identità valido. Modello di richiesta compilato e firmato Documentazione elencata nella rispettiva procedura.	Su appuntamento, appena ricevuta la documentazione necessaria e richiesta direttamente dall'ente (per cittadini italiani).
Dichiarazione di morte	Sportello. È previsto il servizio di reperibilità per le domeniche ed i giorni festivi.	Documento d'identità valido del dichiarante Documentazione medica relativa al decesso.	Immediato allo sportello. Attivazione procedura informatizzata per trasmissione dati al casellario centrale.
Dichiarazione di nascita	Sportello (entro 10 giorni dalla nascita), tramite il centro di nascita dell'ospedale ove è avvenuta la nascita (entro 3 giorni).	Documento d'identità valido di un genitore (nel caso di filiazione legittima), di entrambi i genitori (per i riconoscimenti di filiazione naturale) Attestazione di nascita dell'ospedale.	Immediato allo sportello. Per i residenti a Seriate, si effettua l'aggiornamento dell'anagrafe. Da novembre 2015 il Comune ha aderito al progetto ICARO che consente la registrazione della nascita in ospedale, il rilascio del codice fiscale al neonato, l'iscrizione dello stesso al Servizio sanitario nazionale nonché la trasmissione dell'atto di nascita al Comune. È confermata l'adesione dell'ente al progetto ICARO.
Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà su stati, qualità personali o fatti di cui l'interessato sia a diretta conoscenza	Sportello, on line	Documento d'identità valido. Se rivolta a Pubblica Amministrazione o a gestori di pubblici servizi va resa e firmata davanti al dipendente addetto a riceverla o spedita via fax con allegata la fotocopia di un	Immediato allo sportello

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S01
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 12 06/2025 Pag. 12 di 43

Attività svolte	Modo di accesso ai servizi	Documentazione necessaria	Tempi di rilascio / registrazione
		documento d'identità. Se rivolta a privati va autenticata.	
Iscrizione albi: presidenti, scrutatori di seggio e giudici popolari	Posta, sportello, on line con accesso sul sito del Comune	Documento d'identità valido. Modello di richiesta compilato e firmato.	Aggiornamento annuale/ biennale come da previsioni di legge.
Iscrizione anagrafica e cambi di abitazione nel Comune per cittadini italiani, comunitari e cittadini di paesi terzi.	Sportello (previo appuntamento), posta raccomandata, fax, per via telematica con accesso sul sito di ANPR con SPID, CIE, CRS/CNS a domicilio, in caso di necessità.	Documento d'identità valido. Per informazioni dettagliate si rimanda al sito del Comune o al n. di telefono 035.304255.	Immediato allo sportello, entro due giorni lavorativi per le richieste pervenute per posta, fax o via telematica sul sito di ANPR. Entro 48 ore dalla data di registrazione è possibile l'erogazione dei certificati di residenza e stato famiglia. La pratica deve essere definita al massimo entro 45 giorni dalla registrazione
Iscrizione nello schedario della popolazione temporanea	Sportello, a domicilio, in caso di necessità.	Documento d'identità valido. Per informazioni dettagliate si rimanda al sito del Comune o al n. di telefono 035.304255	Su appuntamento
Liste elettorali, consultazione e rilascio copie	Posta, sportello, tramite e-mail previo appuntamento	Documento d'identità valido. Modello di richiesta compilato e firmato. Per il rilascio di copie; pagamento della tariffa prevista.	Immediato allo sportello per la consultazione. Per il rilascio di copie dopo aver appurato la richiesta e l'avvenuto pagamento dei diritti previsti.
Manifestazione di volontà per donazione organi	Sportello	Documento d'identità valido.	Immediato allo sportello all'atto del rilascio della carta d'identità. Trasmissione diretta al SIT, mediante procedura informatizzata
Notifica in luogo libero	Sportello	Valido documento d'identità	Immediato allo sportello.
Passaporto e Agenda prenotazione passaporto	Sportello, telefono, on-line per informazioni e modulistica solo sportello e per consegna documenti minori di 12 anni, per gli ultra dodicenni la documentazione va presentata direttamente presso gli uffici della Questura dai	Documento d'identità valido. La scheda predisposta e disponibile sul sito del Comune dettaglia i documenti necessari.	Immediato allo sportello. L'amministrazione garantisce settimanalmente il servizio di consegna in Questura per i passaporti intestati ai minori di 12 anni ed il ritiro per tutti i residenti dei passaporti depositati in Questura, con avviso telefonico ai cittadini per il ritiro in Comune.

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S01
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 12 06/2025 Pag. 13 di 43

Attività svolte	Modo di accesso ai servizi	Documentazione necessaria	Tempi di rilascio / registrazione
	diretti interessati previo appuntamento		
Pubblicazioni di matrimonio	Sportello previo appuntamento	Documento d'identità valido per entrambi i nubendi. Per i cittadini stranieri: nulla osta rilasciato dal Paese d'origine o dal Consolato straniero in Italia.	Immediato allo sportello
Raccolta e autenticazione firme per referendum/ proposte di legge	Sportello	Documento d'identità valido.	Immediato allo sportello. L'ufficio rilascia anche il certificato di iscrizione liste elettorali, se il sottoscrittore è iscritto nelle liste elettorali di Seriate.
Richiesta contrassegno disabili	Sportello, posta, tramite e-mail	Documento d'identità valido. Modello di richiesta compilato e firmato Documentazione elencata nella rispettiva procedura.	Immediato allo sportello per il modello di richiesta. Se la documentazione è completa si procede al rilascio immediato Il contrassegno è rilasciato entro 3 giorni dalla richiesta, nel caso di necessità di ulteriori verifiche.
Riconoscimento jure sanguinis della cittadinanza italiana in via amministrativa	Sportello, per posta.	Documento d'identità del richiedente, documentazione attestante il possesso del requisito (meglio specificata nella procedura sul sito del comune) Modello di richiesta compilato e firmato.	Immediata la ricezione dell'istanza; entro 30 giorni dal ricevimento dell'intera documentazione proveniente di Consolati italiani all'estero, il provvedimento finale
Riconoscimento in via giudiziale della cittadinanza italiana jure sanguinis	Per posta	Sentenza emessa da Tribunale e fatta pervenire insieme agli atti di Stato Civile oggetto di trascrizione	Trascrizione della sentenza e degli allegati atti di Stato Civile entro 30 giorni, con successivo invio delle certificazioni al legale.
Rilascio certificato godimento diritti politici, iscrizione nelle liste elettorali, duplicato tessera elettorale, tagliando per aggiornamento tessera elettorale, rilascio di nuova tessera per esaurimento degli spazi.	Sportello	Documento d'identità valido.	Immediato allo sportello Per il primo rilascio di tessera elettorale in sede di revisione dinamica e per gli iscritti in fase di revisione semestrale (diciottenni) è previsto l'invito con e-mail o telefono per il ritiro del documento allo sportello.
Rilascio PIN per	Sportello	Documento d'identità valido, Carta	Immediato allo sportello

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S01
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 12 06/2025 Pag. 14 di 43

Attività svolte	Modo di accesso ai servizi	Documentazione necessaria	Tempi di rilascio / registrazione
carta regionale dei servizi (CRS) Accesso ai servizi on line con login e password	Le richieste di accesso ai servizi on line con login e password sono effettuate via mail	regionale dei servizi. Modello di richiesta compilato e firmato in caso di delega	Entro il giorno lavorativo successivo alla richiesta pervenuta on line.
Attivazione credenziali per carta d'identità elettronica (CIE)	Sportello	Carta d'identità elettronica di chi chiede il servizio	Immediato allo sportello Entro il giorno lavorativo successivo alla richiesta pervenuta on line.
Ritiro cartelle esattoriali	Sportello	Valido documento d'identità. L'avviso ricevuto da Equitalia. Eventuale delega scritta e valido documento d'identità (anche in fotocopia) del delegante.	Immediato allo sportello.
Separazione e divorzio consensuale in Comune, modifica delle condizioni di separazione e divorzio	Sportello	Documento d'identità valido. Per informazioni dettagliate si rimanda al sito del Comune.	su appuntamento appena ricevuta la documentazione necessaria e richiesta direttamente dall'ente
Separazione e divorzio tramite convenzione di negoziazione assistita da avvocato	Posta, mail PEC	Per informazioni dettagliate si rimanda alla scheda prodotto pubblicata sul sito del Comune.	Trascrizione entro 30 giorni dal protocollo
Verifiche dichiarazioni sostitutive di certificazione e richiesta atti da PP.AA.	Posta, sportello, on line	La richiesta deve provenire da PP.AA.	Immediato allo sportello, entro 24 ore per le richieste pervenute tramite posta elettronica, entro due giorni lavorativi per la spedizione via posta.
DAT dichiarazione anticipata di volontà trattamenti sanitari	Sportello, PEC	Documento d'identità valido. Per informazioni dettagliate si rimanda al sito del Comune.	Immediato allo sportello
Richiesta di riconoscimento e trascrizione di sentenza straniera di divorzio	Sportello, PEC	Documento d'identità valido. Atto di divorzio straniero tradotto e legalizzato. Per informazioni dettagliate si rimanda al sito del Comune.	Su appuntamento
Iscrizione liste elettorali aggiunte cittadini comunitari	Posta, sportello, on line	Documento d'identità valido. Per informazioni dettagliate si rimanda al sito del Comune.	Immediato allo sportello, con la prima revisione utile sarà disposta l'iscrizione
Riconciliazione coniugi separati	Sportello	Documento d'identità valido. Per informazioni dettagliate si rimanda al sito del Comune.	Su appuntamento
Iscrizione anagrafica di persone senza	Posta, sportello, on line	Documento d'identità valido. Per informazioni dettagliate si	Su appuntamento

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S01
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 12 06/2025 Pag. 15 di 43

Attività svolte	Modo di accesso ai servizi	Documentazione necessaria	Tempi di rilascio / registrazione
fissa dimora		rimanda al sito del Comune.	
Rilascio modelli plurilingue Reg UE 1191/2016P	Sportello	Documento d'identità valido. Per informazioni dettagliate si rimanda al sito del Comune.	Su appuntamento
Voto assistito – accompagnamento in cabina	Sportello	Documento d'identità valido, tessera elettorale. Per informazioni dettagliate si rimanda al sito del Comune.	Su appuntamento
Certificati on-line	On-line	SPID/CIE/CRS	Accesso sul sito del Comune e ANPR
Adozione	Sportello	Documento d'identità valido, Per informazioni dettagliate si rimanda al sito del Comune.	Su appuntamento
Richiesta rettifica dati ANPR	on-line	SPID/CIE	Accesso su ANPR
Rettificazione di sesso	Sportello	Documento d'identità valido, Per informazioni dettagliate si rimanda al sito del Comune	Su appuntamento
Attività svolte	Modo di accesso ai servizi	Documentazione necessaria	Tempi di rilascio / registrazione
2. UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO			
Gestione reclami e segnalazioni	Posta, sportello, e-mail, telefono	Documento d'identità valido. Modello di richiesta compilato e firmato.	Immediata la registrazione. Tempo risposta 18 giorni, massimo 30 giorni.
Richiesta accesso atti	Posta, sportello, e-mail	Documento d'identità valido. Modello di richiesta compilato e firmato.	Immediata la registrazione. Tempo risposta 30 giorni lavorativi. Il cittadino è avvisato telefonicamente appena disponibili i documenti richiesti.
Richiesta accesso atti da parte dei consiglieri comunali	Posta, sportello, e-mail	Documento d'identità valido. Modello di richiesta compilato e firmato	Immediata la registrazione. Tempo di risposta 20 giorni.
Richiesta di accesso civico e di accesso civico generalizzato	Posta, sportello, e-mail	Documento d'identità valido. Modello di richiesta compilato e firmato	Immediato, se il dato richiesto è pubblicato. 30 giorni per aggiornare la pubblicazione.
3. SERVIZI CIMITERIALI			
Affidamento urna cineraria ai familiari	Sportello	Documento d'identità valido. Modello di richiesta compilato e firmato. Manifestazione di volontà del defunto, espressa tramite disposizione testamentaria o iscrizione SOCREM oppure la manifestazione di volontà del coniuge o, in sua mancanza, dei	Immediata, se presente tutta la documentazione necessaria.

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S01
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 12 06/2025 Pag. 16 di 43

Attività svolte	Modo di accesso ai servizi	Documentazione necessaria	Tempi di rilascio / registrazione
		parenti più prossimi individuati dal Codice Civile.	
Autorizzazione cremazione	Sportello	Documento d'identità valido del dichiarante/i che effettuano la manifestazione di volontà alla cremazione. Per i defunti iscritti SOCREM, da settembre 2016 è attiva la trasmissione d'ufficio della documentazione da parte della SOCREM.	Immediato allo sportello acquisita la documentazione occorrente.
Autorizzazioni a ditte e privati ad entrare nel cimitero con automezzi	Posta, sportello, e-mail	Documento d'identità valido. Modello di richiesta compilato e firmato Per le ditte è previsto il pagamento di apposita cauzione.	Immediata la registrazione. Rilascio autorizzazione entro 24 ore dall'acquisizione della documentazione necessaria.
Concessioni cimiteriali	Sportello previo appuntamento	Documento d'identità valido. Ricevuta avvenuto pagamento della tariffa prevista.	Immediato allo sportello
Funerali per indigenti/ Funerali per nati morti	Sportello	Documentazione comprovante lo stato d'indigenza.	Immediato allo sportello.
Richiesta autorizzazioni esumazioni e estumulazioni	Posta, sportello, e-mail	Documento d'identità valido. Modello di richiesta compilato e firmato.	Immediata la registrazione. Rilascio autorizzazione entro 48 ore dall'acquisizione della documentazione necessaria.
Rilascio passaporto mortuario	Sportello	Documento d'identità valido. Per informazioni dettagliate si rimanda al sito del Comune.	Immediata se presente tutta la documentazione necessaria.
Servizio di accompagnamento con sedia a rotelle per i visitatori del cimitero	Telefono o direttamente al cimitero	Nessuna	Su appuntamento, direttamente presso il cimitero comunale
Autorizzazione dispersione ceneri	Sportello	Documento d'identità valido, Per informazioni dettagliate si rimanda al sito del Comune.	Immediata allo sportello se presente l'intera documentazione
Tumulazione di urne in concessione già assegnata	Sportello, on line	Documento d'identità valido, Per informazioni dettagliate si rimanda al sito del Comune.	Su appuntamento
Apposizione di foto ricordo su lapide di altro defunto	Sportello, on line	Documento d'identità valido, Per informazioni dettagliate si rimanda al sito del Comune	Su appuntamento
4. UFFICIO PROTOCOLLO/MESSI COMUNALI			
Protocollo atti	Sportello	Atto da protocollare.	Immediato allo sportello.
Accesso Albo Pretorio online	Sportello, posta, e-mail	===	Immediato dal sito dell'ente
5. SPORTELLO UNICO EDILIZIA (SUE)			
Accesso atti edilizia	Sportello unico edilizia (SUE)	Modello di richiesta compilato e firmato. Documentazione elencata	Ricezione e registrazione immediate

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S01
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 12 06/2025 Pag. 17 di 43

Attività svolte	Modo di accesso ai servizi	Documentazione necessaria	Tempi di rilascio / registrazione
		nella procedura.	allo sportello SUE
6. SERVIZIO AMBIENTE E SUAP SPORTELLO UNICO PER ATTIVITÀ PRODUTTIVE			
Richieste per: compostaggio domestico	Sportello, posta, telefono, e-mail	Documento d'identità valido. Modello di richiesta compilato e firmato.	Immediato allo sportello per la protocollazione della richiesta. L'ufficio ambiente ha 30 giorni di tempo per l'erogazione di quanto richiesto.
Rilascio ecopass a cittadino non residenti E restituzione ecopass e deposito cauzionale	Sportello, posta, e-mail	Documento d'identità valido. Modello di richiesta compilato e firmato.	Immediata allo sportello unico la registrazione. L'ufficio ambiente ha 30 giorni di tempo per l'erogazione di quanto richiesto. Immediata allo sportello la restituzione dell'ecopass e il rimborso del deposito cauzionale versato dal cittadino all'atto della richiesta.
Informazioni attività SUAP	Sportello	nessuna	Informazioni immediate allo sportello
Servizi per ufficio diritti animali	Sportello, on line	Documento d'identità valido. Per informazioni dettagliate si rimanda al sito del Comune.	Immediata se presente tutta la documentazione necessaria.
7. SERVIZIO POLIZIA LOCALE			
Comunicazione cessione di fabbricato, passo carrabile, denuncia infortuni	Sportello, posta, e-mail	Documento d'identità valido. Modello di richiesta compilato e firmato Per cessione di fabbricato: anche documento d'identità del cessionario.	Immediato allo sportello. Per le comunicazioni pervenute via posta, fax o per e-mail entro un giorno lavorativo.
Rateizzazione pagamento sanzioni codice della strada	Sportello, posta, e-mail	Documento d'identità valido. Modello di richiesta compilato e firmato.	Immediato allo sportello.
Richiesta archiviazione in autotutela di preavviso codice della strada	Sportello, posta, e-mail	Documento d'identità valido. Modello di richiesta compilato e firmato.	Immediato allo sportello.
Attività svolte	Modo di accesso ai servizi	Documentazione necessaria	Tempi di rilascio / registrazione
8. SERVIZIO TRIBUTI			
IMU dichiarazione	Sportello, posta con raccomandata, PEC del Comune	Dichiarazione IMU compilata.	La ricezione e registrazione sono immediate allo sportello.
IMU: stampa mod. F24, rimborso,	Sportello	Documento d'identità valido.	La ricezione e registrazione sono

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S01
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 12 06/2025 Pag. 18 di 43

Attività svolte	Modo di accesso ai servizi	Documentazione necessaria	Tempi di rilascio / registrazione
ravvedimento operoso			immediate allo sportello.
Abitazioni locare a canone concordato-riduzione 25%	Sportello, posta, e-mail	Documento d'identità valido. Apposito modello compilato e firmato.	La ricezione e registrazione sono contestuali alla ricezione.
Attività svolte	Modo di accesso ai servizi	Documentazione necessaria	Tempi di rilascio / registrazione
9. SERVIZIO SCUOLA			
Assegni di studio	per via telematica (si fa rimando alla scheda che elenca le condizioni di accesso)	Documento d'identità valido. Modello di richiesta compilato e firmato Documentazione elencata nella procedura.	Solo informazione
Dote scuola merito	per via telematica (si fa rimando alla scheda che elenca le condizioni di accesso)	Documento d'identità valido. Certificazione ISEE (Indicatore Situazione Economica Equivalente).	Solo informazione
Dote scuola sostegno al reddito	per via telematica (si fa rimando alla scheda che elenca le condizioni di accesso)	Documento d'identità valido Certificazione ISEE (Indicatore Situazione Economica Equivalente).	Solo informazione
Iscrizione ai servizi ingresso anticipato, posticipo	per via telematica (si fa rimando alla scheda che elenca le condizioni di accesso)	Documento d'identità valido. Apposito modello compilato e firmato.	Solo informazione
Ristorazione scolastica	Sportello, posta, mail	Per informazioni dettagliate si rimanda alla scheda prodotto pubblicata sul sito del Comune.	Solo informazione
Cedole librarie scuola primaria	per via telematica (si fa rimando alla scheda che elenca le condizioni di accesso)	-----	Solo informazione
Dote scuola-buono scuola	per via telematica (si fa rimando alla scheda che elenca le condizioni di accesso)	-----	Solo informazione

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S01
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 12 06/2025 Pag. 19 di 43

Attività svolte	Modo di accesso ai servizi	Documentazione necessaria	Tempi di rilascio / registrazione
11. SERVIZI SOCIALI			
Assegni di maternità e assegni nucleo familiare	per via telematica (si fa rimando alla scheda che elenca le condizioni di accesso)	Documento d'identità valido. Apposito modello compilato e firmato.	Solo informazione e/o protocollazione
Titoli sociali di ambito	per via telematica (si fa rimando alla scheda che elenca le condizioni di accesso)	Modello di richiesta compilato e firmato. Documentazione elencata nella procedura.	Solo informazione e/o protocollazione
Voucher nidi micronidi nidi famiglia Seriate	per via telematica (si fa rimando alla scheda che elenca le condizioni di accesso)	Documento d'identità valido Per la documentazione si rimanda alla scheda.	Solo informazione e/o protocollazione

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S01
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 20 di 43

PARTE II I rapporti con i cittadini.

Informazione.

Lo sportello unico del cittadino assicura un'informazione completa ai cittadini in merito ai modi di accesso e di fruizione dei servizi, sia attraverso l'ufficio accoglienza dedicato all'accesso e alla prima informazione, situato nell'atrio del palazzo comunale, sia attraverso tutti i canali disponibili e fruibili dal pubblico, compresa la pagina web del sito del Comune dedicata allo sportello e la newsletter che settimanalmente viene inoltrata a 13.211 cittadini.

Sono disponibili, in formato cartaceo ed elettronico, tutti i modelli necessari allo svolgimento delle pratiche di cui lo sportello del cittadino si occupa.

Nel corso del 2023 è stato attivato lo sportello telematico che permette la compilazione e l'invio delle istanze con accesso diretto al servizio con SPID/CIE dal sito dell'ente al seguente link <https://sportellotelematico.comune.seriate.bg.it/>

Lo sportello s'impegna, utilizzando i mezzi ritenuti più idonei, a informare il cittadino in merito a qualsiasi provvedimento che lo riguardi, motivando la decisione e indicando i riferimenti necessari per ottenere chiarimenti o ulteriori precisazioni.

Suggerimenti, reclami e segnalazioni.

Per migliorare la qualità dei servizi è essenziale ascoltare i cittadini e comunicare efficacemente con loro. Per questo motivo l'amministrazione comunale s'impegna a raccogliere i suggerimenti, le segnalazioni e i reclami.

I cittadini possono presentare suggerimenti, reclami o segnalazioni in merito al funzionamento del servizio sportello unico del cittadino o degli standard di qualità fissati nella presente Carta. Possono presentarli sia verbalmente (di persona o per telefono) sia per iscritto (lettera, fax, e-mail), [utilizzando il modello](#) disponibile presso la sede comunale oppure tramite il sito del comune, tramite la piattaforma Comune facile, al seguente link <http://urpseriate.comunefacile.eu/>. Questa procedura genera una mail che viene immediatamente inoltrata all'ufficio URP. Tale modalità operativa permette la registrazione di tutti i passaggi della segnalazione, dal suo arrivo alla sua chiusura. Questo consente all'addetto di monitorare ogni fase dell'iter della segnalazione e al contempo offre al cittadino la possibilità di conoscere direttamente, tramite la ricezione di una mail e un codice, l'ufficio che ha preso in carico la gestione della sua segnalazione e di essere aggiornato sullo stato di avanzamento della stessa fino alla risposta

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S01
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 21 di 43

I suggerimenti, le segnalazioni e i reclami presentati in forma scritta devono essere firmati dall'interessato. In caso di reclamo verbale l'interessato deve dichiarare le proprie generalità (nome, cognome, indirizzo, recapito telefonico).

Il servizio risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre i 18 giorni dalla ricezione della richiesta. È per questo motivo che le segnalazioni e i reclami non possono essere anonimi.

PARTE III Per comunicare con

Il comune

@	E mail certificata	comune.seriate@pec.it
	Sito internet	http://www.comune.seriate.bg.it
	Sede municipale	Piazza Angiolo Alebardi,1 Seriate (BG)
☎	Telefono	035.304111

Lo sportello unico del cittadino comune

@	E mail	sportello.cittadino@comune.seriate.bg.it
☎	Telefono	035.304255 – 035.304225

Le eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni negli orari di apertura del servizio vengono comunicate ai cittadini mediante:

- comunicazioni agli organi di informazione locale, sito web del Comune, newsletter;
- segnaletica negli uffici, tabelloni luminosi.

I servizi esterni delle attività del Comune

Settore/Servizio	Ubicazione/orari	Telefono/fax/posta elettronica
Cimitero comunale	Piazzale Caduti 1 <u>Orario estivo:</u> (da aprile a settembre): Tutti i giorni orario continuato dalle ore 7.00 alle ore 19.00 <u>Orario invernale:</u> (da ottobre a marzo): Tutti i giorni orario continuato dalle ore 7.45 alle ore 17.00	3406331530 mail: info@bsc-srl.it ; fino al 30 giugno 2025
Servizio lampade votive	ditta Bergamo Servizi cimiteriali c/o cimitero comunale Piazzale Caduti 1 -fino al 30 giugno 2025	Tel 3458849396 (Sig. Mattia Cantamessa) fino al 30 giugno 2025
Piattaforma ecologica/	Via Lazzaretto 4, vicino al parco Oasi Verde	Tel 035.304227

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S01
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 22 di 43

Settore/Servizio	Ubicazione/orari	Telefono/fax/posta elettronica
ufficio ambiente	(sponda sinistra fiume Serio) <u>Orario estivo</u> (da Aprile a Settembre): -lunedì – martedì – giovedì 14.00-19.00 -mercoledì 9.30-12.30 e 14.00-19.00 -venerdì – sabato 9.00-12.00 e 14.00-19.00 -domenica = 9.30 - 12.30. <u>Orario invernale</u> (da Ottobre a Marzo): -lunedì – martedì – giovedì 14.00-18.00 -mercoledì 9.30-12.30 e 14.00-18.00 -venerdì – sabato 9.00-12.00 e 14.00-18.00 -domenica 9.30 - 12.30	Fax 035 301152
Biblioteca civica	Via Italia, 58 – <u>Orario invernale</u> (da settembre a maggio): - lunedì – mercoledì – giovedì - venerdì – sabato 8.30- 12.30 e 14.30-18.00. - martedì 10.30-12.30 e 14.30-18.00 Domenica = chiuso <u>Orario estivo</u> (giugno - agosto) - lunedì – mercoledì – giovedì - venerdì – sabato 8.30- 12.30 - 14.30-18.30 - martedì 17.30-21.30 Sabato e domenica chiuso	Tel 035.304304 biblioteca@comune.seriate.bg.it
Piscina comunale	Via Decò e Canetta, 57	Tel 035.244685
Officina Giovani -Ascolto- Informazione e Orientamento	c/o Biblioteca civica Via Italia, 58	Tel 3451379993 info@officinagiovaniseriate.it
Casa di riposo R.S.A. "Papa Giovanni Paolo I A. Luciani"	Via Cesare Battisti, 3	Tel 035.302723 seriate@universis.it
Centro Aggregazione Apache	Via Cassinone	035.302744
Centro Diurno Anziani	Via Paderno, 40; Via Dolomiti 9	Tel.035.302081 Tel.035.296583
Sercar (mensa scolastica)	c/o Palazzo comunale, atrio primo piano, Piazza A. Alebardi,1 Orari: martedì dalle 8.45 alle 12.30 giovedì dalle 9.00 alle 12.00 solo su appuntamento da richiedere con mail a seriate@sercar.it	Tel. 035.304313 solo negli orari di apertura oppure 02 56804703 seriate@sercar.it
Ecosportello TARIP	Via Italia, 79 Orari di apertura: lunedì 8.30-12.30/14.00-18.00 martedì, mercoledì, venerdì e sabato 8.30-12.30 giovedì: 14.00-18.00	sportelloTARIP online: http://aprica-seriate.garbageweb.it aprica.tarip.seriate@a2a.eu numero verde 800 437678
CINETEATRO G. GAVAZZENI Gestore: SIEC srl	Piazza Carlo Cattaneo,1	Tel.035.294868 freecinema@freecinema.eu Sito: www.freecinema.eu

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S01
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 23 di 43

I centri assistenza fiscale:

Denominazione	Indirizzo	Telefono/fax/posta elettronica
ACLI	Via Venezian,46	Tel.035.294163
CISL	Via Venezian,6	Tel.035.4523830
CGIL	Via Cerioli,25/B	Tel.035.3594600
UIL	Via S. Bernardino 72 Bergamo Seriate via Fiume Po,25 c/o Centro Pastorale	Tel.035.240845
CAFITALIA	Via Decò e Canetta,4	Tel.035.0791203

Numeri vari

Denominazione	Indirizzo/orari	Telefono/fax/posta elettronica
CANILE - Rifugio del cane	Via F. Nullo, 30	Tel.035.298651 info@ilrifugiodelcane.org
GATTILE BERGAMO ENPA	Via Giuseppe Mangili, 4 Bergamo	Tel. 035/301764

Numero d'emergenza

Da novembre 2012 anche a Bergamo c'è il numero unico: **112**.

Se servono i pompieri, la polizia, l'ambulanza o i carabinieri il numero è sempre il 112. In caso di utilizzo dei vecchi numeri (113, 115 e 118) le telefonate vengono smistate in automatico al 112.

Ulteriori numeri d'emergenza

SERVIZIO ANTINCENDI:	1515
POLIZIA MUNICIPALE:	035.304213
EMERGENZA INFANZIA (gestito da telefono azzurro):	114
UNIACQUE via Malpaga, 22 24050 Ghisalba (BG)	Tel 035/3070111 800.26.95.95 Fax 035/3070110
	e-mail: info@uniacque.bg.it 800.123.955

Segnalazione Guasti

 Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S01
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 24 di 43

PARTE IV Fattori di qualità e standard/valori garantiti.

Livello di ricettività

Apertura sportello

Lo standard di qualità che lo sportello unico del cittadino intende rispettare, è un'apertura settimanale di 28,5 ore su sei giorni lavorativi come riportato di seguito:

Giorni della settimana	Orario di apertura	N. ore di apertura
Lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì	8.00 - 13.00	25
Sabato	8.30 - 12.00	3,5

Dal primo gennaio 2025 è garantita l'apertura pomeridiana al giovedì dalle 14,30 alle 17,00.

Per tutto l'anno 2024 è stata garantita l'apertura su appuntamento, ogni terzo sabato del mese dalle ore 14.00 alle ore 16.00, per il rilascio di carte d'identità elettroniche ai cittadini residenti.

Ricettività telefonica:

La ricettività telefonica del servizio è di 44 ore a settimana. L'orario è il seguente:

Giorni della settimana	Orario di apertura	N. ore di apertura
Lunedì, martedì, mercoledì e venerdì	7.30 - 15.00	30
Giovedì	7.30 - 17.30	10
Sabato	8.00 - 12.00	4

 Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S01
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 25 di 43

Reperibilità per denunce di morte:

È garantita nelle domeniche e nei giorni festivi la reperibilità per le denunce di morte.

Servizi essenziali in caso di sciopero:

Sono garantiti i servizi essenziali in caso di sciopero (denunce di nascita e morte, servizi elettorali in caso di consultazioni).

Tempestività nell'erogazione dei servizi. Impegni di qualità: forme d'indennizzo.

Tempi di rilascio

Per misurare il grado di efficienza dei servizi, è stata individuata la velocità nell'erogazione dei servizi come standard di riferimento.

I tempi di rilascio sono riportati nella tabella che segue:

Tipologia di atto	Tempi di rilascio
Rilascio certificati originari con ricerca d'archivio	Entro 10 giorni dalla richiesta
Iscrizione di un neonato nell'anagrafe comunale ed eventuale attribuzione del codice fiscale	Contestuale alla registrazione dell'atto di nascita
Rilascio carta d'identità cartacea nei casi previsti dalle disposizioni ministeriali.	Contestuale alla richiesta
Rilascio permesso di seppellimento/autorizzazione trasporto/autorizzazione cremazione/ passaporto mortuario/ autorizzazione affido ceneri ai familiari/autorizzazione dispersione ceneri	Se l'intera documentazione necessaria è completa il rilascio è contestuale alla richiesta
Assegnazione concessione cimiteriale	Contestuale alla denuncia di morte/arrivo salma
Rilascio PIN per CRS/CNS e PIN per CIE	Contestuale alla richiesta se richiesto allo sportello.
Rilascio contrassegno disabili	Entro 3 giorni lavorativi, se l'intera

 Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S01
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 26 di 43

	documentazione necessaria è completa il rilascio è contestuale alla richiesta
Comunicazione di ospitalità/cessione di fabbricato	Se l'intera documentazione necessaria è completa il rilascio è contestuale alla richiesta, con comunicazione con PEC alla Questura di Bergamo

Indennizzo

Se il mancato raggiungimento dell'impegno si traduce in un disagio per l'utente è previsto, come forma di indennizzo, l'ingresso omaggio per due persone a uno spettacolo della rassegna teatrale organizzata dal Comune.

L'indennizzo viene riconosciuto d'ufficio.

Accesso e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico.

Indicatore	Standard di qualità
Sala d'attesa	Presenza di una sala d'attesa con spazio dedicato per i bambini "Storie...in comune". Lo spazio è stato ampliato e grazie al supporto della biblioteca comunale sono disponibili dei volumi per la lettura.
Percorsi dedicati	Presenza di differenti percorsi a seconda delle tipologie di servizio. In particolare sono state abilitate corsie preferenziali per le persone con disabilità e le donne in stato di gravidanza.
Punto di accoglienza	Presenza di un servizio dedicato per: fornire risposte immediate al cittadino, per il ritiro di documenti, per la compilazione assistita dei modelli di autocertificazione. Allo scopo sono disponibili modelli vari attinenti alle attività di sportello.
Segnaletica informativa interna e esterna	Presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna.
Informazioni di pubblica utilità	Supporti per la distribuzione di materiale informativo cartaceo.
Totem di gestione delle code riassuntivo dei servizi offerti	Dal totem i cittadini prelevano il biglietto dello sportello di interesse, attendono il proprio turno, sono attivati sia con chiamata vocale che dal monitor di riferimento. Per migliorare l'accesso ai servizi erogati, il totem registra con

 Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S01
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 27 di 43

Indicatore	Standard di qualità
	maggior dettaglio le relative casistiche.
Prospetto riepilogativo dei principi contenuti della carta dei servizi	Nell'atrio di accesso allo sportello è affisso il prospetto riepilogativo dei principi contenuti nella Carta dei servizi e garantiti dallo sportello unico del cittadino.
Prospetto dei criteri adottati per l'ordine di chiamata agli sportelli	Da dicembre 2016 nel punto accoglienza e agli sportelli è disponibile il prospetto dei criteri adottati per l'ordine di chiamata agli sportelli che esplicita le modalità in base alle quali è effettuata la chiamata.
PC e stampante a disposizione dei cittadini	Nell'atrio è disponibile per i cittadini un pc per l'accesso ai servizi on-line della Pubblica Amministrazione e per la consultazione dell'Albo comunale on-line.
Sportelli polifunzionali	Tutti gli sportelli sono polifunzionali per garantire le esigenze dei cittadini che accedono al servizio

Presenza di molteplici canali di accesso ai servizi.

Il fattore di qualità sull'accessibilità multicanale ai servizi dello sportello unico del cittadino può essere misurato attraverso la presenza di canali molteplici e differenziati, già indicati nella tabella relativa alle attività e ai servizi offerti dallo sportello unico del cittadino. Essi vanno dall'accesso allo sportello, agli accessi per: posta ordinaria, posta raccomandata, fax, via telematica (con diverse possibilità elencate nelle schede di procedimento) o telefonica, sito internet aggiornato e completo, servizi erogati a domicilio (intendendosi sia i servizi a casa che quelli da casa). Dal 2021 è garantito l'accesso online, con SPID, per rilascio certificati anagrafici e per la presentazione delle istanze di cambio indirizzo all'interno del Comune e cambio di residenza per coloro che si trasferiscono da altro Comune. Dal 2023 è attivo lo sportello telematico che permette la compilazione e l'invio delle istanze con accesso diretto al servizio con SPID/CIE dal sito dell'ente

Polifunzionalità degli sportelli.

Lo sportello unico del cittadino è un servizio multifunzionale. A fronte di una sola richiesta da parte del cittadino, corrisponde il massimo di risposte possibili da parte degli uffici comunali.

Per esempio, l'effettuazione del cambio di residenza genera in automatico tutta una serie di risultati: comunicazioni ai fini dell' IMU (Imposta Municipale Propria), stampa del modello F24 per il pagamento dei tributi dovuti, comunicazioni di cessione fabbricato, informazioni per l'iscrizione ai servizi scolastici, ricezione di credenziali di accesso ai servizi on-line, ricezione di informazioni in materia di

 Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S01
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 28 di 43

campagna di donazione degli organi, d'accesso ai servizi on-line garantiti dall'ente, informazioni sul progetto ICARO per le dichiarazioni di nascita direttamente in ospedale.

Oppure all'atto della denuncia di morte: stesura dell'atto di morte, rilascio delle varie autorizzazioni e dei certificati di stato civile, accesso ai servizi cimiteriali per la scelta della relativa concessione, possibilità di effettuare pagamenti immediati con POS con firma dell'atto di concessione, possibilità rendere dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà da produrre in banca.

Accesso all'autocertificazione, richiesta rettifica errori posizioni ANPR, dati elettorali.

L'autocertificazione è un diritto del cittadino nei confronti delle amministrazioni pubbliche. Lo sportello unico del cittadino incentiva il godimento di tale diritto attraverso presenza di modulistica per le diverse tipologie di casi nel punto accoglienza, agli sportelli che erogano i servizi, sul sito web dell'ente, aiuto ai cittadini nella compilazione dei modelli, sia presso il punto accoglienza che agli sportelli.

Il progetto di realizzazione dell'Anagrafe nazionale della popolazione residente (ANPR) ha visto l'implementazione di un'ulteriore funzione: la possibilità per i cittadini di effettuare la visura della propria posizione anagrafica, accedendo al portale, con l'utilizzo della carta d'identità elettronica, della carta nazionale dei servizi o a mezzo SPID (servizio pubblico di identità digitale), www.anpr.interno.it e al nuovo servizio "Accesso ai dati anagrafici del cittadino", il cittadino può anche stampare il modello di autocertificazione.

Sempre dal sito di ANPR i cittadini possono visionare i dati registrati nella propria scheda anagrafica e, in presenza di eventuali errori, possono chiederne online, la correzione al proprio Comune di residenza.

Dal 2023, con l'integrazione dei dati elettorali in ANPR, è anche possibile visionare i dati relativi alla posizione elettorale e da marzo 2024 è anche possibile ottenere i certificati di iscrizione nelle liste elettorali.

Pagamento tramite POS e PagoPA.

Possibilità di avvalersi presso lo sportello polifunzionale del pagamento degli importi dovuti mediante POS anche con funzione contactless. È anche possibile effettuare i pagamenti usando lo smartphone. Da gennaio 2020 è stato implementato il pagamento tramite POS per i diritti connessi al servizio cimiteriale.

 Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S01
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 29 di 43

Dal 2021 è attivo il pagamento con PagoPA tramite il sito dell'Ente, nell'area servizi online – pagamenti on line.

PC nell'atrio a disposizione dei cittadini

Presenza di un PC a disposizione dei cittadini per:

- effettuare il calcolo per l'imposta municipale propria (IMU)
- accedere ai servizi on-line erogati dalla Pubblica Amministrazione
- consultare l'albo comunale on-line
- navigare in internet con la possibilità di stampare documenti

Servizi da casa.

Anagrafe al telefono/mail.

Chiamando il numero telefonico 035/304255 o scrivendo a sportello.cittadino@comune.seriata.bg.it è possibile ottenere le informazioni in merito alle pratiche anagrafiche e a tutti i procedimenti attivi allo sportello unico del cittadino. Allo stesso indirizzo mail possono essere inoltrate le istanze per cambio indirizzo e nuova residenza nel Comune, le richieste per il rilascio di certificati con pagamento dei diritti mediante bonifico bancario.

È possibile richiedere i certificati con e-mail, previo pagamento dei relativi diritti con bonifico bancario, o con PagoPA sul sito dell'ente, con conseguente rilascio del documento richiesto con invio all'indirizzo mail trasmesso.

Anagrafe a casa.

Chiamando il numero 035/304255 è possibile effettuare richiesta telefonica per il recapito a domicilio di certificati anagrafici – Il servizio di consegna delle certificazioni richieste è a pagamento e il costo è fissato in Euro 1,50. Per gli ultra sessantacinquenni e per i portatori di handicap il servizio è gratuito.

È inoltre possibile richiedere, nei casi particolari elencati nelle schede di procedimento, il servizio di autenticazione di firma su documenti direttamente a casa e il servizio di rilascio di carta d'identità. Questi servizi sono garantiti gratuitamente ai soggetti impossibilitati a recarsi in Comune a causa delle condizioni di salute.

Per facilitare i cittadini che appartengono alla c.d. "fascia fragile", (ultrasettantenni e impossibilitati a recarsi in Comune per le condizioni di salute) è garantito, nei mesi di maggio e fino al 16 giugno, previa richiesta telefonica al numero, 035/304255, il servizio di stampa e consegna a domicilio del modello F24 per il pagamento dell'IMU.

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S01
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 30 di 43

Avvisi per telefono o con e-mail su scadenza carta d'identità e ricezione passaporto e consegna CIE all'indirizzo del Comune.

Avviso telefonico o tramite mail della scadenza della carta d'identità per i cittadini, per i quali è registrato nell'archivio anagrafico un numero di telefono o un indirizzo mail. Da gennaio 2022 il servizio è attivato anche avvalendosi dell'AppIO.

E' sempre garantito il servizio di consegna (per i minori degli anni 12) e di ritiro, per tutti i residenti, dei passaporti in Questura.

Avviso telefonico o tramite mail della disponibilità del passaporto in Comune, per consentirne il ritiro agli interessati.

Per i cittadini impossibilitati a ritirare la raccomandata contenente la CIE e spedita dall'Istituto Poligrafico, è possibile farla recapitare in Comune e poi ritirarla, dopo 6 giorni lavorativi dalla data di emissione, al punto accoglienza sito al primo piano del palazzo comunale.

Acquisizione d'ufficio della documentazione necessaria alla cremazione per gli iscritti alla SOCREM di Bergamo.

Per i defunti iscritti alla SOCREM di Bergamo e deceduti sul territorio comunale, è attiva la trasmissione d'ufficio della documentazione da parte della società che registra le iscrizioni. Pertanto i familiari sono sollevati dall'onere di produrre la documentazione necessaria all'emissione del provvedimento autorizzativo.

Garantire servizi funebri a prezzi calmierati.

Tramite apposito accordo con la ditta Centro Servizi funebri CSF di Giuseppe e Alessandra Vavassori, operante sul territorio comunale, l'ente garantisce prezzi calmierati per i funerali dei residenti sul territorio comunale.

 Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S01
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 31 di 43

Tumulazione gratuita presso il cimitero comunale dei feti e nati morti.

Con esplicita previsione nel capitolato d'appalto per la gestione del cimitero comunale è garantita la tumulazione gratuita nel cimitero di Seriate di:

- feti e nati morti, appartenenti a famiglie residenti a Seriate, qualunque sia il luogo di decesso;
- feti e nati morti presso il locale ospedale Bolognini, per i quali vi sia disinteresse da parte della famiglia.

Risposta alle segnalazioni e ai reclami.

Risposta entro i 18 giorni a segnalazioni e reclami. I termini sono prorogabili a 30 giorni per casi particolarmente complessi.

Pubblicazione dei procedimenti amministrativi.

Pubblicazione di tutti i modelli contestualmente alla loro adozione.

Informazione dei cittadini sulle nuove procedure tramite invio di newsletter.

Affidabilità

Standard di qualità	Obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Numero di interruzioni/sospensioni del servizio nei prodotti erogati allo sportello	Massimo 10
Rispetto dei tempi d'attesa programmati nei servizi a prenotazione	Massimo sfioramento 10 minuti

Cortesìa – come capacità d'ascolto.

Segnalazioni di apprezzamento e assenza di segnalazioni negative da parte dei cittadini.

Indicatori di qualità

 Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S01
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 32 di 43

Attività	Indicatori di qualità		Valore anno 2024
	Descrizione	Valore di riferimento	
<ul style="list-style-type: none"> Comprendere il contesto e definire le parti interessate e le loro aspettative. 	<ol style="list-style-type: none"> Aggiornamento costante delle informazioni e delle schede operative Rilevazione della soddisfazione degli utenti nel rispetto del piano comunale 	<ol style="list-style-type: none"> 100% Indice di soddisfazione dell'80% rilevato tramite questionario 	<ol style="list-style-type: none"> Sono state aggiornate 41 schede, il 100% di quelle che necessitavano di essere aggiornate e sono state attivate 8 nuove procedure. Soddisfazione rilevata con questionario anno 2024 i dati della rilevazione sono riportati nel paragrafo seguente. La prossima rilevazione sarà svolta nel 2027
<ul style="list-style-type: none"> Personale 	<ol style="list-style-type: none"> Numero di giorni con numero di operatori inferiore a quanto pianificato come numero minimo accettabile Personale che partecipa a corsi formativi nell'arco dei tre anni 	<ol style="list-style-type: none"> Numero giorni non superiori a 3 con presenza di meno di 4 operatori 100% 	<ol style="list-style-type: none"> Nessuno Tutto il personale ha svolto formazione nell'anno 2024 (dati riportati nella relazione annuale allegata al PEG)
<ul style="list-style-type: none"> Infrastrutture e ambiente 	<ol style="list-style-type: none"> Verifiche impianti Pulizia locali 		<ol style="list-style-type: none"> Le verifiche dell'ascensore del municipio, vengono eseguite mensilmente, con cadenza semestrale sono effettuate le verifiche agli impianti di riscaldamento e raffrescamento e del defibrillatore e con cadenza annuale è svolta la manutenzione antincendio, le certificazioni delle verifiche svolte sono conservate agli atti dell'ufficio manutenzione. Con cadenza semestrale viene svolta la manutenzione degli armadi rotanti da parte della ditta costruttrice (la certificazione di verifica è conservata agli atti dello sportello. La pulizia dei locali dello sportello è effettuata con cadenza giornaliera. Nel 2021 sono stati acquistati e installati allo sportello due dispositivi di purificazione dell'aria.
Produrre servizi.	Completezza delle richieste accettate per le schede prodotto di pertinenza di altri servizi comunali	90%	100%
Erogare servizi.	<ol style="list-style-type: none"> Tempo massimo per la risposta a una mail di richiesta moduli o informazioni inerenti lo sportello del cittadino Rispetto tempi massimi indicati nelle schede prodotto 	<ol style="list-style-type: none"> 2 giorni lavorativi 75% 	<ol style="list-style-type: none"> 0,16 I tempi indicati nelle schede prodotto sono stati rispettati al 100%

 Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S01
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 33 di 43

Attività	Indicatori di qualità		Valore anno 2024
	Descrizione	Valore di riferimento	
	3. Tempo di attesa massimo prima di essere chiamati allo sportello - a eccezione delle carte di identità elettroniche e dello stato civile	3. 15 minuti	3. media annua rilevata dal gestore code: 2,98 minuti.
Gestire le relazioni con il pubblico	Reclami o segnalazioni cui si è data una risposta entro il termine definito (18 giorni)	90%	100% con una media di tempo di risposta di 10,2 giorni
• informazioni sulla soddisfazione degli utenti	Informativa alla Giunta comunale e Pubblicazione degli esiti della rilevazione sul sito del Comune nella pagina dedicata alla trasparenza amministrativa	100%	Il 23 maggio 2024 è stata presentata alla Giunta comunale la relazione sull'esito del questionario di gradimento dei servizi, successivamente è stata disposta la pubblicazione sul sito degli esiti della rilevazione con aggiornamento dell'apposita sezione in amministrazione trasparente. 100%
Gestire le non conformità e le azioni correttive	1. Non conformità con soluzione che coinvolge solo lo sportello unico del cittadino risolte in 30 giorni sul totale delle non conformità rilevate 2. Azioni correttive che coinvolgono unicamente lo sportello unico del cittadino attuate nei tempi previsti.	1. 90% 2. 90%	1 non presenti non conformità 2 non presenti azioni correttive
Gestire i documenti della qualità	1. Documenti che, in sede di audit o a seguito di non conformità rilevata, non risultano gestiti secondo la procedura di gestione dei documenti della qualità 2. Modelli pubblicati sul sito rispetto a quelli gestiti dallo sportello	1. 0 (zero) 2. 100%	1. 0 (zero) 2. 100%

PARTE V Ulteriore monitoraggio e valutazione dell'attività svolta.

Ogni anno il dirigente responsabile dello sportello unico del cittadino redige un rapporto di valutazione in merito all'applicazione della presente Carta dei servizi segnalando:

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S01
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 34 di 43

- i casi in cui sono rilevati scostamenti dagli standard di qualità indicati
- gli esiti delle indagini relative alla valutazione della soddisfazione degli utenti
- le segnalazioni e i suggerimenti inoltrati dai cittadini.

Il rapporto di valutazione viene trasmesso al segretario generale e alla Giunta, al fine di definire eventuali revisioni agli standard definiti nella Carta dei servizi.

Rilevazione soddisfazione degli utenti del servizio

Lo sportello unico del cittadino promuove periodicamente, dal 2019 con cadenza triennale, ricerche per rilevare il livello di soddisfazione dei cittadini sui servizi erogati.

I risultati delle indagini sono comunicati alla cittadinanza attraverso il sito comunale e sono presi in considerazione per valutare l'applicazione della Carta dei servizi e la formulazione d'interventi volti al miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro. I risultati sono esaminati dagli amministratori.

Dal 2 aprile al 13 maggio 2024 è stato somministrato il questionario di valutazione del servizio agli utenti dello sportello unico del cittadino.

I risultati dell'indagine sono riportati di seguito e possono essere così descritti.

Hanno risposto al questionario 435 utenti, di cui 317 cartacei e 118 on line.

Il numero di utenti dello sportello nel periodo di somministrazione (registrato dal gestore code) è stato di 2355 cittadini, quindi ha partecipato al sondaggio il 18,5% di coloro che hanno usufruito delle prestazioni erogate dallo sportello.

Il 56% di coloro che hanno risposto sono femmine, mentre la fascia d'età maggiormente rappresentata è quella compresa tra i 50 e 69 anni con il 40%.

L'89% dei rispondenti si è rivolto allo sportello negli ultimi 12 mesi e l'87% ha trovato allo sportello tutte le informazioni che cercava.

Il 98% degli utenti ha ritenuto che il tempo di attesa allo sportello è stato adeguato/quasi assente.

Per il tempo disbrigo pratiche il 97% lo ha ritenuto adeguato/quasi assente.

Alle tre domande che vertevano sulla qualità del servizio in termini di professionalità degli addetti, cortesia e disponibilità, chiarezza delle informazioni ricevute il giudizio espresso è riportato di seguito:

 Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S01
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 35 di 43

professionalità degli addetti	"buono" o "molto buono".	100%
cortesìa e disponibilità degli addetti	"buono" o "molto buono".	100%
chiarezza delle informazioni ricevute	"buono" o "molto buono".	100%

Il rispetto della privacy è stato valutato positivamente dal 99% degli utenti e il 93% ha apprezzato gli accorgimenti messi in atto per garantire maggiore privacy agli sportelli.

Il 64% degli utenti ha dichiarato di aver usufruito del servizio per una sola pratica.

Il 99% dei rispondenti trova l'orario di apertura molto/abbastanza comodo e il 79% è a conoscenza della possibilità di accedere al servizio dalle 8,00 del mattino.

L'83% ha dichiarato di conoscere il nuovo servizio erogato dallo sportello che permette l'attivazione delle credenziali per la CIE (Carta d'identità elettronica), il 54% se ne è servito negli ultimi 12 mesi e il 99% lo valuta molto comodo/abbastanza comodo.

L'84% è a conoscenza del servizio di acquisizione automatica della foto allo sportello per il rilascio della carta d'identità elettronica, ne ha usufruito il 59% e l'82% trova il servizio molto comodo.

In merito ai servizi online sul sito dell'ente per lo sportello telematico polifunzionale il 74% è a conoscenza del servizio e il 49% ha utilizzato il servizio; per i servizi erogati da ANPR per richiesta di certificati, cambio di indirizzo all'interno del Comune e dichiarazione di residenza: il 71% è a conoscenza delle procedure online, che è stato utilizzato dal 45%; il 98% trova il servizio molto/abbastanza comodo

Gli esiti dell'indagine sono stati presentati alla Giunta comunale e pubblicati sul sito internet nella sezione "amministrazione trasparente".
 La prossima rilevazione sarà effettuata nel 2027.

 Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S01
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 36 di 43

Segnalazioni dei cittadini sull'operato dei dipendenti e sul servizio ricevuto: violazioni/apprezzamento rivolti agli operatori.

L'ufficio rileva le segnalazioni di violazione e di apprezzamenti che i cittadini rivolgono agli operatori di sportello in forma scritta. Di seguito la tabella riassume il dato.

Nel 2024 è stato registrato un calo con 11 segnalazioni di apprezzamenti in meno rispetto all'anno precedente. Il dato tuttavia è più che quintuplicato rispetto a quanto rilevato nel 2014. Dall'anno 2022 vengono registrati anche i ringraziamenti che pervengono per iscritto a seguito di rilascio informazioni e comunicazioni.

Anno	Tipo segnalazione	Tot. N. segnalazioni ricevute	Per qualità operatore	Per qualità prestazione	Per entrambe	Ringraziamento solo per comunicazioni e informazioni
2014	Apprezzamento	38	27	23	12	
2015	Apprezzamento	45	34	30	19	
2016	Apprezzamento	47	32	33	18	
2017	Apprezzamento	62	41	37	16	
2018	Apprezzamento	54	23	42	12	
2019	Apprezzamento	66	46	35	15	
2019	Violazione	1	1	0	0	
2020	Apprezzamento	125	82	85	42	
2021	Apprezzamento	181	113	116	49	
2022	Apprezzamento	205	106	100	36	28
2023	Apprezzamento	215	96	89	27	56
2024	Apprezzamento	204	100	78	26	50

Attività di consulenza svolta a favore di altri enti in merito a problematiche inerenti lo sportello unico del cittadino.

Il monitoraggio di questo standard evidenzia che lo sportello polifunzionale rappresenta un punto di riferimento per i Comuni limitrofi e dell'intera provincia in merito alle problematiche inerenti i servizi di competenza dello sportello, in modo particolare per i servizi demografici. Di seguito la tabella riporta la serie storica del dato rilevato a partire dal 2007.

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S01
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 37 di 43

Anno	n. consulenze prestate
2017	40
2018	73
2019	74
2020	69
2021	136
2022	144
2023	262
2024	197

Presenza di molteplici canali di accesso ai servizi.

Dal monitoraggio di questo standard di qualità emerge che il numero complessivo di procedure attive allo sportello e che garantiscono un accesso telefonico o on-line sono 58. Inoltre sono attivi i servizi di ANPR per cambio di residenza e indirizzo, e rilascio certificati (nel corso del 2024 sono pervenute 333 pratiche on line tramite la piattaforma ANPR, pari al 38,4% e 30 pervenute via mail o PEC). Inoltre è stato attivato lo sportello telematico che consente, tramite il sito dell'ente e con accesso con SPID, CIE e CRS, la compilazione e l'invio di istanze. Nel corso dell'anno sono pervenute 388 istanze con tale modalità.

Nel 2024 sono stati erogati i servizi a domicilio, che hanno riguardato autentiche firme e rilascio carte d'identità e i servizi di ritiro dei passaporti in Questura e la possibilità di far recapitare in Comune le carte d'identità elettroniche. La tabella riporta il dato storico a partire dal 2017.

Anno	Servizi erogati a domicilio/presso uffici comunali
2017	43
2018	46
2019	41
2020	244
2021	740
2022	3663
2023	4201
2024	4096

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S01
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 38 di 43

150 sono le schede prodotto attive allo sportello unico del cittadino al 31/12/2024, tutte pubblicate sul sito web dell'ente. In tabella è riportato l'andamento nel corso degli anni.

Anno	N. schede prodotto attive allo sportello
2011	101
2012	117
2013	130
2014	138
2015	145
2016	150
2017	155
2018	156
2019	160
2020	163
2021	158
2022	157
2023	159
2024	150

Nel 2023 il servizio ha rilasciato PIN per l'accesso ai servizi on-line tramite CRS (carta regionale dei servizi) ed effettuato il recupero del PIN per la CIE. Inoltre, fino a febbraio 2024, è continuato il servizio volto al rilascio dello SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale). Di seguito è riportato in tabella il volume degli atti rilasciati.

Anno	N. PIN rilasciati per accesso con CRS	n. recuperi PIN per CIE	n. SPID	n. richieste di residenza on line
2020	374			
2021	1060	196	591	186
2022	1097	180	658	390
2023	467	132	425	303
2024	151	270	107	333

Al momento del rilascio della carta d'identità elettronica vengono consegnati i codici per l'attivazione dei servizi on-line delle PP.AA.

Nel 2024 sono state rilasciate 3686 CIE pari al 96% del totale delle carte rilasciate nell'anno. Complessivamente sono 21.394 i cittadini residenti in possesso di carta d'identità elettronica pari all'83,59% della popolazione residente.

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S01
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 39 di 43

Per migliorare la gestione del rilascio della carta d'identità elettronica sono disponibili due webcam per l'acquisizione diretta allo sportello della foto. Nel 2024 sono state acquisite 1735 foto pari al 47,1% sul totale delle CIE rilasciate.

All'atto del rilascio della carta d'identità è possibile manifestare la volontà per la donazione degli organi, il sistema comunale è direttamente collegato con il SIT (Sistema Informativo Trapianti) che registra il dato a livello nazionale. Nel 2024 sono state acquisite 1086 manifestazioni di volontà per la donazione degli organi, con un'adesione pari al 38,1% degli aventi titolo. Complessivamente dall'attivazione del servizio, avvenuta il 21 maggio 2015, sono state acquisite 8053 manifestazioni di volontà.

Allo sportello è possibile richiedere il rilascio dei contrassegni per disabili, nel 2024 ne sono stati rilasciati 280. È anche attivo il servizio di verifica sulla restituzione dei contrassegni intestati a cittadini deceduti. Sempre nell'anno ne sono stati restituiti 68.

La tabella riepiloga gli atti rilasciati.

Anno	n. CIE rilasciate	n. foto acquisite allo sportello	n. tessere contrassegni invalidi	Manifestazioni di volontà per donazione organi
2020	2589	1399	140	696
2021	3791	1798	220	1148
2022	3211	1400	223	874
2023	4030	1847	248	1259
2024	3686	1735	280	1086

Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami.

Nel 2024 l'ufficio relazioni con il pubblico ha garantito la tempistica entro 18 giorni per le risposte a segnalazioni e reclami pervenuti.

Su 513 segnalazioni ricevute l'URP ne ha gestite direttamente 286 e per tutte è stata garantita una risposta entro i 18 giorni con una percentuale del 100% sul totale delle segnalazioni evase, con una media complessiva di tempo di risposta di 10,2 giorni.

La tabella riporta la serie storica delle segnalazioni pervenute e della percentuale di risposta nel termine di 18 giorni.

 Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S01
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 40 di 43

Anno	n. segnalazioni gestite direttamente dall'URP	% di risposta entro i 18 giorni
2014	177	88,6
2015	186	99,4
2016	196	99,5
2017	141	100
2018	182	100
2019	241	99,5
2020	214	99,5%
2021	189	97,8%
2022	211	100%
2023	180	100%
2024	286	100%

Inoltre nell'arco dell'anno l'ufficio ha rilasciato **9239 informazioni** a carattere generale riguardanti le attività svolte dall'ente e pervenute via mail o telefonicamente. Anche per il rilascio di tali informazioni i tempi medi di risposta nel 2024 sono stati di 0,16 giorni.

La tabella riporta la serie storica dei tempi di risposta a informazioni

Anno	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Media giorni di risposta	0,16	0,15	0,1	1,5	1,18	0,91	1,1	1,9	1,9

Accesso preferenziale.

L'attivazione dello sportello preferenziale, istituito a favore di donne in stato di gravidanza e portatori di handicap, ha registrato **nel 2024 la presenza di 296 utenti.**

Pagamento con POS.

L'installazione del POS allo sportello unico del cittadino garantisce la possibilità di effettuare i pagamenti dei diritti di segreteria mediante l'utilizzo di carta bancomat. Tale modalità operativa facilita i cittadini. Di seguito la tabella raffronta i dati degli ultimi 5 anni. A partire dall'anno 2020 anche per il pagamento dei diritti dei servizi cimiteriali è stata prevista la possibilità di effettuare i pagamenti con POS.

Dal 2021 è attiva anche la funzione di pagamento dei diritti tramite PagoPA (tramite il sito dell'ente) e **nel 2024 ne hanno usufruito 11 utenti.**

 Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S01
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 41 di 43

Rispetto al 2016 il numero di utenti dello sportello al cittadino che ha usufruito della possibilità di effettuare pagamenti con POS è più che quintuplicato passando da 593 a 3220. Anche gli importi riscossi sono ottuplicati nello stesso periodo passando da € 14.424,03 a € 122.404,88. Rispetto all'importo totale riscosso agli sportelli che riscuotono i diritti per i servizi demografici, nel corso dell'anno, (escludendo i servizi cimiteriali e il SUE) il 54,77% dei diritti riscossi sono stati effettuati utilizzando il POS.

I pagamenti con POS per i servizi cimiteriali, hanno registrato 186 pagamenti e la riscossione di € 48.376,92. Il dato registra, rispetto al 2020, più del triplo di utenti che ha usufruito del servizio e più del sestuplo degli importi incassati. **Servizio che peraltro permette la stesura e la firma immediata dell'atto di concessione cimiteriale senza dover accedere ulteriormente agli sportelli comunali.**

Anche i pagamenti al SUE registrano un andamento positivo con 219 utenti che hanno usufruito del servizio e con un importo riscosso di € 9.364,15.

Serie storica dal 2018 al 2023

Anno	pagamenti con POS Sportello unico del Cittadino	Importo riscosso in €	% dei pagamenti effettuati con POS rispetto al totale riscosso	pagamenti con POS SUE	Importo riscosso in €	pagamenti con POS Servizi cimiteriali	Importo riscosso in €
2018	1107	25.552,23		62	4.075,00		
2019	1156	26.455,77	27%	76	4.479,43		
2020	1305	38.490,68	32%	60	3.895,00	51	8.377,70
2021	2221	52.073,88	43%	130	6.732,95	124	23.457,80
2022	2132	49.640,55	49,64%	167	8.175,33	174	34.343,00
2023	2983	68.794,80	53,65	198	10.895,30	193	40.492,60
2024	2818	64.663,81	54,77%	216	9.364,15	186	48.376,92

 Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S01
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 42 di 43

Volumi del servizio

Nel 2024 la media giornaliera degli utenti dello sportello (considerati 305 giorni lavorativi annui) è stata di 66 utenti.

La ricettività annuale degli utenti, registrata dal programma di gestione code, è stata di 20.194 utenti, in aumento di 1941 unità rispetto all'anno precedente. Questo valore si riferisce solo agli accessi agli sportelli e non comprende i contatti telefonici, gli accessi allo sportello accoglienza e le procedure gestione a seguito di richieste via mail o online.

Di seguito il prospetto dei tempi di erogazione dei servizi allo sportello, nella tabella sono raffrontati i dati con il medesimo periodo degli ultimi 5 anni:

Anno	Ticket gestiti entro un minuto	Ticket inferiori a 15 minuti	Ticket inferiori a 30 minuti	Ticket superiori a 30 minuti	Totale
2020	1.174	10.125	2.264	876	15.039
2021	1.549	12.758	2.769	929	18.005
2022	1.447	13.911	2.766	819	18.943
2023	1.327	13.353	2.793	780	18.253
2024	1.400	14.979	3.085	730	20.194

Il programma di gestione delle code consente di misurare l'effettiva tempestività nell'erogazione dei servizi. Nel 2024 i tempi di attesa tra apertura e chiamata registrano una media di 2,98 minuti contro i 3,43 dell'anno precedente. Tale valore è in assoluto il migliore registrato negli ultimi 7 anni.

Anno	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Media minuti attesa	2,98	3,43	3,11	3,18	3,48	4,13	5,3

 Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S01
	Carta dei servizi dello sportello unico del cittadino	Rev. 6 del 31/1/2019 Pag. 43 di 43

Parte VI. Obiettivi di mantenimento e di miglioramento.

Gli obiettivi che lo sportello unico del cittadino si pone per mantenere e/o migliorare la qualità dei servizi offerti sono:

- **ampliare l'accesso allo sportello, con apertura pomeridiana dalle 14.30 alle 17.00, tutti i giovedì pomeriggio.**
- ampliare il livello di ricettività dei servizi rispetto all'orario di apertura al pubblico anche mediante l'acquisizione di nuove procedure allo sportello e **tramite i servizi online garantiti da ANPR e dallo sportello telematico**
- rispettare i tempi di erogazione dei servizi e ampliare le fonti di informazione **migliorando l'accesso ai servizi mediante le procedure online**
- mantenere dei canali preferenziali per l'accesso ai servizi dei cittadini con disabilità e per le donne in stato di gravidanza, nonché uno sportello veloce per le attività dello sportello che si risolvono nei tempi inferiori a due minuti
- mantenere le procedure già attivate e inerenti le fonti di informazione in merito a semplificazione e snellimento dell'attività amministrativa
- garantire la possibilità di effettuare pagamenti con POS anche per i servizi cimiteriali
- mantenere, presso il cimitero comunale: - l'installazione di un totem multimediale e/o strumento affine per facilitare la ricerca dei defunti; - il servizio di accompagnamento con sedia a rotelle per le persone con difficoltà motoria; - il funzionamento di un defibrillatore semiautomatico, con personale formato all'uso, **con collegamento al sito AREU di Regione Lombardia**
- garantire le procedure per il rilascio online dei certificati anagrafici e per l'inoltro online delle istanze di cambio indirizzo e richiesta nuova residenza nel Comune.
- mantenere 3 sportelli per l'attivazione delle credenziali CIE e rilascio credenziali per CNS.
- mantenere l'aggiornamento della carta dei servizi cimiteriali
- garantire la consegna a domicilio del modello F24 IMU ai cittadini ultrasessantenni che ne fanno richiesta telefonica all'ente
- implementare il servizio di promemoria per scadenza della carta d'identità/ avvisi a presidenti di seggio/scrutatori e segretari tramite invio di messaggi tramite l'app IO