



CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI DEL COMUNE DI FIRENZE

Direzione Servizi Territoriali
e Protezione Civile

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

Approvazione con DD 2025/09745 del 23 dicembre 2025



INDICE

PREMESSA	3
Carta dei Servizi	
1 - PRINCIPI	5
1.1 - Uguaglianza e imparzialità	
1.2 - Continuità	
1.3 - Partecipazione	
1.4 - Efficacia ed efficienza	
2 - I SERVIZI DELLA DIREZIONE SERVIZI TERRITORIALI E PROTEZIONE CIVILE	7
2.1 - Mission	
3 - SERVIZI EROGATI	9
3.1 - Stato Civile	10
3.1.1 - Caratteristiche	
3.1.3 - Stakeholders	
3.1.4 - Canali di accesso/contatti	
3.2 - Anagrafe	13
3.2.1 - Caratteristiche	
3.2.2 - Organizzazione	
3.2.3 - Stakeholders	
3.2.4 - Canali di accesso/contatti	
3.3 - Elettorale	18
3.3.1 - Caratteristiche	
3.3.4 - Canali di accesso/contatti	
3.4 - Protezione Civile	21
3.4.1 - Caratteristiche	
3.4.2 - Organizzazione	
3.4.3 - Stakeholders	
3.4.4 - Canali di accesso/contatti	
4 - STANDARD DI QUALITÀ	23
5 - ALTRI SERVIZI	28
6 - RAPPORTO CON IL CITTADINO	30
6.1 - Reclami	
6.2 - Individuazione di eventuali modalità di partecipazione degli utenti	
6.3 - Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza	
6.4 - Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della Carta	



PREMESSA

Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi pubblici assume una serie di impegni nei confronti dell'utenza di riferimento riguardo le modalità di erogazione, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste garantendo i principi di trasparenza, imparzialità ed uguaglianza.

La Carta è stata introdotta con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sui "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". Tale Direttiva delinea i principi fondamentali che guidano l'erogazione dei servizi:

- ◆ uguaglianza dei diritti per tutti gli utenti
- ◆ parità di trattamento
- ◆ continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi-erogati
- ◆ obiettività, giustizia e imparzialità nel trattamento degli utenti
- ◆ diritto alla partecipazione del cittadino e l'assicurazione dell'efficienza ed efficacia dell'ente erogatore

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 della Direzione presenta gli Uffici Anagrafe, Stato Civile, Elettorale, Leva e AIRE e Protezione Civile, e ne illustra l'organizzazione, esponendo ai cittadini i principali servizi offerti per facilitarne l'accesso e la fruizione, indicando sedi, recapiti e orari.

Fissa inoltre gli indicatori e gli standard di qualità dei servizi erogati; offre in forma organica le informazioni utili al godimento dei servizi, meglio esplicate nelle schede servizio pubblicate in rete civica.

Riferimenti normativi

Legge 7 agosto 1990, n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi";
DPCM 24 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

Legge 7 giugno 2000, n. 150 recante "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni";

Legge 18 giugno 2009, n. 69 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile";

D.lgs 14 marzo 2013, n. 33 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni".



1 - PRINCIPI

I principi ispiratori della Carta dei servizi sono la tutela del cittadino, la trasparenza, l'imparzialità, l'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.

1.1 - Uguaglianza e imparzialità

Il principio di uguaglianza è da intendere come assenza di ogni discriminazione e non quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali; è solo riconoscendo la diversità dei bisogni e delle specifiche condizioni iniziali che si potrà passare da un'eguaglianza formale a un'eguaglianza sostanziale.

1.2 - Continuità

I servizi sono resi con continuità e regolarità secondo gli orari definiti. In caso di impedimenti, occorre impegnarsi a porre in campo tutte le azioni necessarie ad avvisare preventivamente l'utenza e a ridurne al minimo i disagi.

1.3 - Partecipazione

Si intende il coinvolgimento degli utenti nella fase di progettazione e di verifica del servizio da garantire con ogni mezzo, in quanto momento di crescita dell'organizzazione e opportunità di miglioramento del servizio.

1.4 - Efficacia ed efficienza

Il servizio deve essere erogato ricercando la migliore combinazione tra risultati conseguiti e risorse impiegate (economiche e umane) e tra risultati attesi e risultati raggiunti.



2 - I SERVIZI DELLA DIREZIONE SERVIZI TERRITORIALI E PROTEZIONE CIVILE

2.1 - Mission

La Direzione Servizi Territoriali e Protezione Civile è stata costituita con deliberazione di Giunta n. 434 del 24 settembre 2019.

Le attività della Direzione attengono alle seguenti missioni e macrofunzioni:

MISSIONI	MACROFUNZIONI
Anagrafe e stato civile	<ul style="list-style-type: none">- Anagrafe- Punti anagrafici decentrati e sportello online- Registri, banche dati e regolamentazione dell'accesso- Stato civile
Elettorale e leva	<ul style="list-style-type: none">- Formazione e aggiornamento liste di leva- Gestione Albo degli scrutatori e dei Presidenti di Seggio- Gestione Albo dei Giudici popolari- Gestione liste, archivio degli elettori e iscrizioni elettorali dei cittadini U.E.- Gestione A.I.R.E
Protezione civile	<ul style="list-style-type: none">- Coordinamento rete del volontariato nelle attività di protezione civile- Prevenzione non strutturale, gestione delle emergenze nell'ambito territoriale- Redazione Piani comunali di emergenza- Soccorso nelle pubbliche calamità

Direttrice: Dott.ssa Carla De Ponti carla.deponti@comune.fi.it
Tel. 055 2768283-8458-8447

I Servizi che la compongono:

Servizi Demografici

Dirigente ad interim Dott.ssa Carla De Ponti carla.deponti@comune.fi.it
Tel. 055 2768283-8458-8447

Protezione Civile

Dirigente ad interim Dott.ssa Carla De Ponti carla.deponti@comune.fi.it
Tel. 055 2768283-8458-8447



3 - SERVIZI EROGATI



3.1 - Stato Civile

3.1.1 - Caratteristiche

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 i dati in essi contenuti hanno valore probatorio fino a querela di falso; 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 Cirinnà) "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.

Dal 13 Novembre 2025 il Comune di Firenze è subentrato in ANSC (Archivio Nazionale degli atti di Stato Civile) che comporta la completa informatizzazione dei registri dello stato civile tenuti dai Comuni centralizzando i relativi atti in un unico archivio nazionale gestito dal Ministero dell'Interno.

3.1.2 - Organizzazione

L'accesso agli uffici dello Stato Civile può avvenire soltanto su **appuntamento** contattando gli uffici via mail o telefonicamente con le modalità indicate alla voce "canali di accesso/contatti".

3.1.3 - Stakeholders

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.

3.1.4 - Canali di accesso/contatti

Responsabile:

Valeria Gandolfo

valeria.gandolfo@comune.fi.it

Palazzo Vecchio

Cittadinanze: Giuramenti, cittadinanza al compimento dei 18 anni, Perdita e Riacquisto della cittadinanza, Riconoscimento della cittadinanza iure sanguinis

Per informazioni specifiche telefonare ai numeri:

055 2768204 e 055 261 6707

nei seguenti orari:

- martedì 14.30 - 16.30

- mercoledì 9 - 12

- giovedì 9 - 12

cittadinanze@pec.comune.fi.it

cittadinanze@comune.fi.it

Matrimoni, Unioni Civili, Separazioni, Divorzi e Riconciliazioni

Per informazioni specifiche telefonare ai numeri:

055 2768568 - 2768518 - 2768211 nei seguenti orari:

- martedì e giovedì 8.30 - 13 e 14.30 - 17

Unioni Civili e Divorzi: 055 2768518 - 055 2768568

Matrimoni: 055 2768211

matrimoni@pec.comune.fi.it

matrimoni@comune.fi.it

Per avviare la procedura per le pubblicazioni di matrimonio è possibile accedere ONLINE, tramite SPID, collegandosi alla Rete Civica del Comune di Firenze all'indirizzo sottoindicato

<https://www.comune.firenze.it/servizi/anagrafe-e-stato-civile/richiesta-avvio-procedura-pubblicazioni-di-matrimonio>

Denunce di Morte: Permessi di seppellimento, Autorizzazione alla Crema-zione ed eventuale Dispersione, Disposizioni Anticipate di Trattamento (DAT)

Per informazioni specifiche telefonare ai numeri:

055 2768457 e 055 276 8513 nei seguenti orari:

- lunedì 8.30 - 13
- martedì 8.30 - 13
- mercoledì 8.30 - 13
- giovedì 8.30 - 13
- venerdì 8.30 - 13

attidimorte@pec.comune.fi.it

attidimorte@comune.fi.it

Atti di Nascita: Dichiarazioni di Nascita, Riconoscimenti Prenatali e altri Riconoscimenti, Cambi di Nome Cognome, Adozioni

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

- lunedì 8.30 - 13
- martedì 14.30 - 17
- giovedì 8.30 - 13

nascite@pec.comune.fi.it

nascite@comune.fi.it

Archivio di Stato Civile: Richiesta Certificati di Stato Civile, Correzione atti di Stato civile, Registrazione annotazioni modificative e integrative degli atti di Stato civile

Per informazioni specifiche telefonare al numero

055 2768221 nei seguenti orari:

- lunedì 8.30 - 13
- martedì 8.30 - 13
- giovedì 14.30 - 17
- venerdì 8.30 - 13

annotazioni.statocivile@pec.comune.fi.it

certificati.stciv@comune.fi.it

certificazioni.statocivile@pec.comune.fi.it

Informazioni utili

Alcuni servizi di stato civile sono disponibili in rete civica all'indirizzo

<https://www.comune.firenze.it/servizi/anagrafe-e-stato-civile/certificati-di-stato-civile>



3.2 - Anagrafe

3.2.1 - Caratteristiche

L’Anagrafe nazionale 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 1 Ottobre 2018 l’Anagrafe del Comune di Firenze è subentrata in ANPR - Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente, l’anagrafe unica a livello nazionale che raccoglie i dati dei cittadini residenti in Italia e iscritti all’AIRE. ANPR consente ai cittadini di visualizzare i propri dati anagrafici e fruire di servizi standardizzati indipendentemente dal comune di residenza.

<https://www.anagrafenazionale.interno.it/>

I compiti dell’Anagrafe sono: gestione 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 e rettifiche anagrafiche dei dati personali, rilascio carte d'identità e certificati anagrafici, autentica di firme, legalizzazioni di foto.

Inoltre l’Anagrafe gestisce, in rapporto diretto con l’utente, le pratiche di iscrizione anagrafica dei soggetti fragili, in collaborazione con i servizi sociali e le associazioni di volontariato e offre servizi domiciliari alle persone im-

possibilitate a deambulare senza l'aiuto permanente di un accompagnatore o in caso di inamovibilità temporanea del richiedente non inferiore a 60 gg.

Dal 3 settembre 2018 il Comune di Firenze rilascia esclusivamente la C.I.E. (Carta d'Identità elettronica).

<https://www.cartaidentita.interno.gov.it/>

Il processo di emissione della C.I.E. è gestito direttamente dal Ministero dell'Interno e la consegna avviene per posta entro sei giorni lavorativi dalla data della richiesta. Al momento della richiesta della C.I.E. ogni cittadino maggiorenne può dichiarare la volontà in merito alla donazione dei propri organi e tessuti. Il rilascio della carta d'identità cartacea è invece possibile solo per motivi di "reale e documentata urgenza" (viaggi all'estero) e cesserà di avere validità, indipendentemente dalla scadenza ivi riportata, il 3 Agosto 2026..

3.2.2 - Organizzazione

Ai servizi dell'anagrafe si accede per via telematica, telefonica o in presenza (solo per i servizi di sportello) con le modalità indicate alla voce "canali di accesso/contatti".

3.2.3 - Stakeholders

Gli utenti destinatari dei servizi dell'ufficio di ANAGRAFE sono tutti i residenti sul territorio nazionale e coloro che intendono stabilire la residenza nel Comune di Firenze.

Inoltre può essere rilasciata, su richiesta motivata, certificazione storica per coloro che sono residenti nel Comune di Firenze o coloro che lo sono stati.

3.2.4 - Canali di accesso/contatti

Responsabile:

Angela Lastrucci

angela.lastrucci@comune.fi.it

Palazzo Vecchio

Mutazioni anagrafiche (iscrizioni e cambi di indirizzo), Iscrizione dei senza fissa dimora, Iscrizione anagrafica d'ufficio, Reiscrizione per ricomparsa, Dichiarazioni convivenza di fatto, Rilascio attestazione di soggiorno ai cittadini comunitari, Rilascio attestazione di soggiorno permanente ai cittadini comunitari, Rettifiche dati anagrafici

iscrizioni.anagrafe@pec.comune.fi.it

Cancellazioni anagrafiche: per migrazione in altro comune o all'estero, per irreperibilità, per mancato rinnovo della dichiarazione della dimora abituale (per i cittadini non comunitari)

cancellazioni.anagrafe@pec.comune.fi.it

Certificazioni:

- ◆ accedendo al portale ANPR <https://www.anagrafenazionale.interno.it/servizi-al-cittadino/>
- ◆ accedendo al sito del Comune di Firenze al link <https://www.comune.firenze.it/servizi/anagrafe-e-stato-civile/certificati-anagrafici>
- ◆ allo Sportello presso i PAD - Punti Anagrafici Decentrali

Certificazioni storiche:

- ◆ ordinazione e rilascio certificati storici
certificazioni.anagrafiche@pec.comune.fi.it

Anagrafe a casa - interventi domiciliari

Il servizio, limitato al solo rilascio di Carta di Identità Elettronica, è riservato a persone domiciliate nel territorio del Comune di Firenze e inamovibili presso la propria abitazione o ricoverate presso strutture ospedaliere o sanitarie, impossibilitate a recarsi presso i Punti Anagrafici Decentrali, per la richiesta dei seguenti servizi:

- Carta di Identità Elettronica
- dichiarazioni sostitutive di atto notorio
- autentiche di firma o foto
- atti di compravendita di beni mobili registrati
- delega di riscossione di benefici economici.

Per usufruire del servizio, un familiare o altra persona designata presenta domanda di accesso al servizio domiciliare recandosi, anche senza appuntamento, in uno dei cinque **Sportelli al Cittadino - URP** dislocati nelle sedi di Quartiere agli indirizzi sotto indicati, negli orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì 8.30 - 13, martedì e giovedì anche 14.30 - 17:

- Sportello al cittadino - URP Quartiere 1
Palazzo Cocchi Serristori - Piazza Santa Croce 1

- Sportello al cittadino - URP Quartiere 2
Villa Arrivabene - Piazza Alberti 1/A

- Sportello al cittadino - URP Quartiere 3
Villa di Sorgane - Via Tagliamento 4

- Sportello al cittadino - URP Quartiere 4
Villa Vogel - Via delle Torri 23

- Sportello al cittadino - URP Quartiere 5
Villa Pallini - Via Baracca 150/P.

Successivamente, il richiedente verrà ricontattato dall'Ufficiale di Anagrafe incaricato per concordare l'appuntamento della visita domiciliare, necessaria per procedere al riconoscimento dell'intestatario secondo il tipo di servizio richiesto.

PAD - Punti Anagrafici Decentrali

Presso i Punti Anagrafici Decentrali si accede su appuntamento, nei giorni e negli orari sottoindicati, per i seguenti servizi:

- ◆ rilascio CIE Carta d'identità elettronica
(cartacea nei casi di urgenza documentata con scadenza 3 agosto 2026)
- ◆ autenticazione di firme e copie
- ◆ dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà
- ◆ legalizzazione di foto
- ◆ rilascio certificati anagrafici
- ◆ rilascio certificati storici indirizzi dal 13 novembre 1998
- ◆ rinnovo dichiarazione dimora abituale cittadini non comunitari

PAD PARTERRE (Cubo 1 Piazza Libertà 12)

- da lunedì a venerdì 8.30 - 13
- martedì e giovedì 14.30 - 17
- Sabato 8.30 - 13

Solo su prenotazione telefonando allo 055 055 dal lunedì al sabato dalle ore 8 alle ore 20 escluso festivi oppure online sul sito del Comune di Firenze al seguente link <https://servizi.055055.it/flores-frontoffice/#/FIRENZE/reservation/new>

Per le CIE anche tramite l'Agenda CIE - Ministero dell'Interno:
www.prenotazionicie.interno.gov

PAD VOGEL (Via delle Torri 23)

- da lunedì a venerdì 8.30 - 13
- martedì e giovedì 14.30 - 17

Solo su prenotazione telefonando allo 055 055 dal lunedì al sabato dalle ore 8 alle ore 20 escluso festivi oppure online sul sito del Comune di Firenze al seguente link <https://servizi.055055.it/flores-frontoffice/#/FIRENZE/reservation/new>

PAD ALBERTI (Piazza Alberti 2/a)

- da lunedì a venerdì 8.30 - 13
- martedì e giovedì 14.30 - 17

Solo su prenotazione telefonando allo 055 055 dal lunedì al sabato dalle ore 8 alle ore 20 escluso festivi oppure online sul sito del Comune di Firenze al seguente link <https://servizi.055055.it/flores-frontoffice/#/FIRENZE/reservation/new>

Per le CIE anche tramite l'Agenda CIE - Ministero dell'Interno:
www.prenotazionicie.interno.gov

PAD BINI (Via Bini 7)

- da lunedì a venerdì 8.30 - 13
- martedì e giovedì 14.30 - 17

Solo su prenotazione telefonando allo 055 055 dal lunedì al sabato dalle ore 8 alle ore 20 escluso festivi oppure online sul sito del Comune di Firenze al seguente link <https://servizi.055055.it/flores-frontoffice/#/FIRENZE/reservation/new>

PAD PALLINI (Via Baracca 150/p)

- lunedì martedì venerdì 8.30 - 13
- martedì 14.30 - 17

Solo su prenotazione telefonando allo 055 055 dal lunedì al sabato dalle ore 8 alle ore 20 escluso festivi oppure online sul sito del Comune di Firenze al seguente link <https://servizi.055055.it/flores-frontoffice/#/FIRENZE/reservation/new>

PAD SORGANE (Via Tagliamento 4)

- il primo e il terzo giovedì di ogni mese 8.30 - 13
- il primo e il terzo giovedì di ogni mese 14.30 - 17

Solo su prenotazione telefonando allo 055 055 dal lunedì al sabato dalle ore 8 alle ore 20 escluso festivi oppure online sul sito del Comune di Firenze al seguente link <https://servizi.055055.it/flores-frontoffice/#/FIRENZE/reservation/new>

PAD S. CROCE (Piazza Santa Croce 1)

- il primo e il terzo mercoledì di ogni mese 8.30 - 13

Solo su prenotazione telefonando allo 055055 dal lunedì al sabato dalle ore 8 alle ore 20 escluso festivi oppure online sul sito del Comune di Firenze al seguente link <https://servizi.055055.it/flores-frontoffice/#/FIRENZE/reservation/new>

URGENZE

Solo per necessità o urgenze documentate oppure se il cittadino NON è in possesso di alcun documento identificativo a seguito di furto o smarrimento (patente, passaporto, permesso di soggiorno, o altro documento con fotografia rilasciato da Pubblica Amministrazione), dietro presentazione di apposita denuncia, è possibile presentarsi agli sportelli dei PAD senza prenotazione **dal lunedì al venerdì (escluso il sabato)** per verificare la possibilità di essere ricevuti in eventuali spazi temporali non utilizzati da altri utenti. Non è comunque garantito l'accesso nella stessa giornata.



3.3 - Elettorale

3.3.1 - Caratteristiche

L’Ufficio Elettorale cura la tenuta e l’aggiornamento delle liste elettorali dei cittadini italiani e di quelle aggiunte dei cittadini dell’Unione Europea 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 e referendarie l’ufficio ne assicura l’organizzazione, sulla base delle istruzioni e direttive che il Ministero dell’Interno impartite per tramite della Prefettura-Ufficio Territoriale di Governo, assolvendo a tutte quelle funzioni fondamentali quali, tra 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, la comunicazione dei risultati della consultazione alla Prefettura – Ufficio Territoriale di Governo.

In occasione delle elezioni politiche e dei referendum, l’ufficio elettorale organizza anche il voto estero, cioè lo spoglio delle schede votate provenienti

da cittadini italiani residenti all'estero.

L'Ufficio elettorale cura la gestione anagrafica ed elettorale dei cittadini italiani residenti all'estero iscritti nell'Anagrafe degli Italiani Residenti all'Ester (A.I.R.E). È inoltre incardinato nell'Ufficio Elettorale anche l'Ufficio Leva Militare che provvede alla formazione, tenuta ed aggiornamento delle liste di leva.

L'Ufficio Elettorale rilascia documenti, certificati e attestazioni per l'esercizio del diritto di voto ed effettua verifiche e controlli per enti terzi. Tale ufficio si occupa della ripartizione del territorio comunale in sezioni elettorali e gestisce il personale amministrativo assegnato alle funzioni della Commissione Elettorale Circondariale, organo statale con funzioni di verifica e controllo delle operazioni compiute dall'Ufficiale Elettorale. In particolare, spetta alla C.E.Circ. apportare nelle liste generali e sezionali, depositate presso di essa, le variazioni risultanti dai verbali dell'Ufficiale Elettorale, con facoltà di richiedere i relativi atti al comune e riforma, d'ufficio o su ricorso, delle variazioni che risultassero viziata da illegittimità. Inoltre, presta assistenza alla Commissione Elettorale Comunale. Tra i suoi compiti è previsto l'aggiornamento dell'Albo Unico degli Scrutatori di Seggio, dell'Albo dei Presidenti di Seggio e dell'Albo dei Giudici Popolari.

3.3.2 - Organizzazione

All'Ufficio elettorale si accede per via telematica, telefonica o in presenza previo appuntamento con le modalità indicate alla voce "canali di accesso/contatti".

3.3.3 - Stakeholders

Gli utenti destinatari dei servizi dell'ufficio ELETTORALE sono tutti i cittadini residenti maggiorenni (italiani e comunitari), oltre che i partiti, le associazioni, gli studenti, i centri di ricerca statistica, scientifica o storica o a carattere socio-assistenziale o per il perseguitamento di un interesse collettivo o diffuso.

Il Servizio Leva si rivolge a tutti i cittadini residenti, dal compimento del diciassettesimo anno di età, nonché ad enti vari.

Sono utenti destinatari dei servizi dell'AIRE: la popolazione già residente a Firenze che abbia trasferito all'estero la propria residenza; i cittadini nati all'estero, ivi residenti a seguito di registrazione dell'atto di nascita; coloro che acquisiscono la cittadinanza italiana e sono residenti all'estero; i cittadini AIRE che chiedono il trasferimento dall'AIRE di altro comune. L'AIRE nazionale, presso il Ministero dell'Interno, è costantemente aggiornata dai comuni stessi.

3.3.4 - Canali di accesso/contatti

Responsabile Ufficio Elettorale, Leva e Aire:

Rocco Crisci

rocco.crisci@comune.fi.it

Viale Guidoni 174 - Firenze

Orari apertura al pubblico:

- martedì 8.30 - 13 14.30 - 17
- mercoledì 8.30 - 13
- giovedì 14.30 - 17

Albi e competenza generale - 055 3283692

elettorale@pec.comune.fi.it

Tenuta Liste Elettorali e Tessere Elettorali - 055 3283632 - 3283633

list.elettorali@comune.fi.it

tessere.elettorali@comune.fi.it

Logistica e Leva Militare - 055 3283610 - 3283620

logistica.elettorale@comune.fi.it

uffleva@comune.fi.it

leva.militare@pec.comune.fi.it

A.I.R.E. - 055 3283603

uffaire@comune.fi.it

aire.demografici@pec.comune.fi.it

Al servizio si accede prenotando un appuntamento allo 055055 dalle 8 alle 20 escluso festivi oppure online al seguente link <https://servizi.055055.it/flores-frontoffice/#/FIRENZE/reservation/new>

Certificazioni:

- godimento dei diritti politici
- iscrizione nelle liste elettorali

scaricabili accedendo al portale ANPR <https://www.anagrafenazionale.interno.it/servizi-al-cittadino/> e accedendo al sito del Comune di Firenze al link <https://www.comune.firenze.it/servizi/anagrafe-e-stato-civile/certificati-anagrafici>



3.4. - Protezione Civile

3.4.1 - Caratteristiche

I comuni sono componenti del Servizio Nazionale di Protezione Civile definito di pubblica utilità dal D.lgs. 1/2018 (Codice della protezione civile).

Nello specifico, i compiti prioritari del Servizio di Protezione Civile del Comune di Firenze, consistono nel ricevimento e gestione di segnalazioni di emergenza, attività di previsione, prevenzione di emergenze e del loro superamento, attivazione ed impiego di volontariato organizzato convenzionato, diffusione informative ai cittadini per allerte meteo, gestione pratiche relative a contributi post emergenza.

A tali compiti si aggiunge l'attività di pianificazione consistente nella stesura e nell'aggiornamento costante del Piano comunale di protezione civile e delle relative procedure. 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.

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 cittadi-

no 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.

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.

3.4.2 - Organizzazione

Le segnalazioni ed eventuali richieste vanno presentate per via telematica, telefonica o di presenza attraverso i numeri presenti alla voce "canali di accesso/contatti" o presso gli Uffici del Servizio di Protezione Civile posti in Firenze - Via dell'Olmatello n. 25.

3.4.3 - Stakeholders

Il servizio di protezione civile è destinato a tutta la popolazione che si trova sul territorio comunale fiorentino.

3.4.4 - Canali di accesso/contatti

Via dell'Olmatello n. 25 Firenze

Sala Operativa Comunale (per gestione emergenze) Tel. 055 7890

Centralino (per informazioni) Tel. 055 79711

E.Q. Responsabile Protezione Civile

Dott. Moreno Bosco

moreno.bosco@comune.fi.it

Via dell'Olmatello n. 25

Orari: Il Servizio Protezione Civile è attivo 24 ore su 24.

La Sala Operativa Comunale è aperta dal lunedì al venerdì, dalle ore 7 alle ore 19.42 e con servizio di reperibilità degli operatori in orario di chiusura, fatto salvo il prolungamento dell'orario di apertura nei casi previsti dal Piano comunale di protezione civile.

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.

Contatti:

Mail: protezionecivile@comune.fi.it

PEC: protezionecivile@pec.comune.fi.it



4 - STANDARD DI QUALITÀ

Tempi procedurali:

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

RICETTIVITÀ	INDICATORE	STANDARD
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

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 **all'elenco dei procedimenti** in ordine alfabetico:

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

Si elencano, di seguito, i più importanti procedimenti del Servizio Servizi Demografici ed i relativi standard raggruppati per centro di responsabilità (Anagrafe -Stato Civile -Ufficio Elettorale).

Atti tipici - Standard di qualità

SERVIZIO STATO CIVILE Responsabile Valeria Gandolfo - Palazzo Vecchio E mail: valeria.gandolfo@comune.fi.it		
SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	STANDARD
Cittadinanza per concessione	Tempo per l'ottenimento	Entro 6 mesi dalla notifica del Decreto
Sposarsi o unirsi civilmente a Firenze Città di Firenze	Disponibilità orario celebrazioni	Tutti i mercoledì, giovedì e sabato mattina, solo 1 sabato al mese anche di pomeriggio e 1 domenica mattina al mese
Rettifiche dati personali e anagrafici Città di Firenze	Tempo di correzione	60 giorni
Certificati di stato civile - nascita, matrimonio, unione civile, morte -ordinazione Certificati di stato civile rilasciabili allo sportello su prenotazione Servizio per scaricare certificati di stato civile on line	Tempo di rilascio	Massimo 15 giorni In caso di certificazione storica, massimo 150 giorni Immediato
Cremazione della salma	Tempo di autorizzazione	immediata
Cremazione resti inumati o tumulati	Tempo di autorizzazione	immediata
Trascrizione accordi di negoziazione assistita da avvocati per separazione personale o divorzio	Tempo per la trascrizione	90 giorni
DAT - Disposizioni Anticipate di Trattamento	Tempo di registrazione	immediata

Atti tipici - Standard di qualità

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	STANDARD
Carta di identità elettronica - CIE	Tempo rilascio	6 giorni lavorativi
Donazione Organi e tessuti	Tempo di rilascio	immediato
Certificati anagrafici (on line o su prenotazione allo sportello)	Tempo di rilascio	immediato
Certificati anagrafici Storici antecedenti anno 1966	Tempo di rilascio	180 giorni
Certificati anagrafici Storici dal 1966 al 1998	Tempo di rilascio	120 giorni
Certificati anagrafici Storici successivi al 1998	Tempo di rilascio	60 giorni
Iscrizioni e mutazioni anagrafiche: - Italiani - Comunitari - Non Comunitari Iscrizioni e cambi abitazione online https://www.anagrafenazionale.interno.it/	Tempo di registrazione	2 giorni per l'iscrizione 45 giorni per l'iscrizione definitiva (salvo particolari esigenze istruttorie)
Autentiche: di foto, di copia, di firma (allo sportello su prenotazione)	Tempo di autenticazione	immediato
Anagrafe a casa - Interventi domiciliari	Tempo di consegna	60 giorni dalla richiesta

Atti tipici - Standard di qualità

SERVIZIO UFFICIO ELETTORALE - LEVA MILITARE E AIRE Responsabile Rocco Crisci - Viale Guidoni, 174- Firenze E mail: rocco.crisci@comune.fi.it		
SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	STANDARD
<u>A.I.R.E. Anagrafe Italiani Residenti Estero ISCRIZIONE</u>	Tempo di iscrizione	25 giorni
<u>Carta d'Identità iscritti A.I.R.E.</u>	Tempo rilascio	immediato
<u>Certificati AIRE</u>	Tempo rilascio	immediato
<u>Rilascio, rinnovo, consegna della tessera elettorale</u>	Tempo rilascio	Consegna immediata presso l'Ufficio Elettorale per rilascio duplicato/esaurimento tessera a seguito della revisione elettorale periodica Consegna a domicilio tessera a maggiorenni e tagliando per cambio residenza (sezione)
<u>Certificati collettivi e singoli per proposte di legge e iniziative referendarie</u> <u>Certificato di iscrizione alle liste elettorali e godimento dei diritti politici</u>	Tempo di rilascio	Immediato per certificato singolo 24 ore certificati cumulativi per candidature 48 ore certificati cumulativi per proposte di legge e iniziative referendarie
<u>Iscrizione all'Albo Presidenti seggio</u> <u>Iscrizione all'Albo scrutatori di seggio</u> <u>Iscrizione all'Albo dei Giudici popolari</u>	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



5 - ALTRI SERVIZI

"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.



6 - RAPPORTO CON IL CITTADINO

6.1 - Reclami

Per i servizi demografici è attivo un servizio reclami dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13 per segnalare eventuali criticità. Alle segnalazioni verrà data risposta entro 2 giorni lavorativi. 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..

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

Per il servizio di Protezione Civile 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.

6.2 - Individuazione di eventuali modalità di partecipazione degli utenti

Individuazione di eventuali modalità di partecipazione degli utenti
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

[Accesso agli atti](#)

6.3 - Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza

Ogni anno viene effettuata un'indagine sul gradimento dei servizi demografici, intervistando con metodo CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing) un campione di cittadini residenti nel Comune.
L'indagine viene affidata ad una ditta esterna.

6.4 - Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della Carta

La Carta dei Servizi, approvata dalla Direzione, è consultabile sul sito istituzionale del Comune di Firenze al seguente link: <https://amministracionetrasparente.comune.firenze.it/pagina/amministrazione-trasparente/servizi-erogati>

La revisione viene effettuata almeno una volta all'anno.

Impaginazione
Ufficio Comunicazione
Comune di Firenze

