

MAPPATURA PROCESSI UFFICIO ANAGRAFE – RILASCIO CERTIFICAZIONI

Procedimento amministrativo:	RILASCIO CERTIFICAZIONI ALLO SPORTELLO
Responsabile procedimento e dei processi	Ufficiale di Anagrafe allo sportello
Input	Richiesta del Cittadino
Output atteso	Rilascio certificato

Processo	Addetto	Vincoli	Valutazione del rischio	Misure di trattamento del rischio	Tempistica	Responsabili attuazione
Compilazione da parte del cittadino del modulo di richiesta certificazioni e/o autentiche di copie.			0			
Esibizione di un documento di identità ai fini dell'accertamento dell'identità del richiedente.			0			
Visura da parte dell'operatore della scheda anagrafica del soggetto per cui si richiede la certificazione e verifica della certificabilità dello stesso, cioè la presenza o meno di situazioni pendenti (come la mancata presentazione di un titolo di soggiorno in corso di validità o la presenza di un procedimento di cancellazione).			0			
In caso di non-certificabilità il cittadino viene invitato, ove possibile, a regolarizzare la propria posizione.			0			
Nel caso di certificazioni storiche, qualora facciano riferimento a registrazioni anagrafiche precedenti al 01/01/2010 (data di abbandono del cartaceo), è necessaria la consultazione degli archivi cartacei, al fine di dare completezza e certezza alle informazioni in esse contenute.			0			
Le richieste di certificazioni storiche di famiglia o genealogiche possono richiedere uno studio ed una ricerca approfondita. In questo caso, ricevuta la richiesta, la certificazione viene rilasciata nel termine massimo di 30 giorni.			0			
Stampa della certificazione, previa verifica del contenuto della stessa.			0			
Richiesta di consegna di marca da bollo da € 16,00, se dovuta ai sensi del DPR 642/72, e pagamento dei diritti di segreteria (che ammontano a € 0,52 in caso di rilascio di certificazione in bollo o € 0,26 in caso di richiesta in esenzione).			Basso: Spesso il cittadino contrariato dalla richiesta di acquisto della marca da bollo richiede che la certificazione venga comunque rilasciata in carta semplice, cercando suggerimenti su cosa indicare al fine di poter usufruire dell'esenzione	Misura specifica è l'informativa e la sensibilizzazione alla conoscenza della normativa, facendo presente al cittadino che l'applicazione dell'imposta di bollo, dovuta per legge, dipende dalla tipologia delle dichiarazioni rese in sede di compilazione nel modulo di richiesta e non assolverla significa evasione.	Entro i 5 o 10 minuti al massimo in media	Ufficiale di Anagrafe allo sportello
Per poter usufruire dell'esenzione da imposta di bollo, il richiedente, sempre nel modulo di richiesta, deve dichiarare l'uso che intende fare della certificazione ed indicare la norma che dispone tale diritto di esenzione. Si ricorda il cittadino può consultare un elenco sintetico delle esenzioni più comunemente richieste stampato sul retro del modulo di richiesta certificazioni.			0			
Firma della certificazione e consegna della stessa al richiedente.			0			
Il tempo che intercorre tra la valutazione della situazione, e della documentazione, eventualmente presente in archivio, e l'emissione della certificazione è in media compresa tra i 5 e i 10 minuti.			0			
L'ordine di evasione delle richieste corrisponde all'ordine di arrivo allo sportello, individuato grazie all'assegnazione di un numero progressivo.			Basso: Sovvertire il rispetto dell'evasione delle richieste allo sportello, favoritismi.	Misure specifiche sono la formazione e la rotazione degli addetti allo sportello, il controllo dei conflitti di interesse degli stessi con appositi modelli e l'assegnazione di un numero progressivo che regoli la fila e la tempistica in modo da non generare litigi o scorrettezze tra gli utenti che si presentano allo sportello, nonché attraverso informativa data con cartelli	Entro i 5 o 10 minuti al massimo in media	Ufficiale di Anagrafe allo sportello

				indicazionali affissi in ufficio o pubblicati sul sito.		
--	--	--	--	---	--	--

Procedimento amministrativo:	RILASCIO DELLE CERTIFICAZIONI A SEGUITO DI RICHIESTE PERVENUTE A MEZZO POSTA (procedura standardizzata)
Responsabile procedimento e dei processi	Ufficiale di Anagrafe
Input	Richiesta del cittadino via posta
Output atteso	Rilascio certificazioni

Processo	Addetto	Vincoli	Valutazione del rischio	Misure di trattamento del rischio	Tempistica	Responsabili attuazione
La procedura per l'emissione corrisponde a quella del rilascio delle certificazioni allo sportello.			0			
Più volte accade che la richiesta non sia completa delle informazioni necessarie alla definizione dell'uso della certificazioni o che non siano stati allegati marca da bollo (se dovuta) e diritti di segreteria. In questo caso il richiedente viene invitato alla regolarizzazione della richiesta prima che si possa procedere all'emissione dei certificati.			0			
Emessa la certificazione richiesta, viene protocollata in partenza e consegnata all'ufficio protocollo per la spedizione.			0			
Il tempo medio di rilascio di questo tipo di certificazioni è di 1 o 2 giorni dall'arrivo in ufficio anagrafe della richiesta.			0			