

Carta dei servizi



DIREZIONE AFFARI ISTITUZIONALI E SUPPORTO ORGANI

Elettorale e Leva

Anno 2016

Carta pubblicata in Maggio 2008

INDICE

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI DEL SERVIZIO ELETTORALE E LEVA

A) NORME E PRINCIPI

PRINCIPI FONDAMENTALI

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

B) PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

FINALITA', MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

A chi si rivolge

Quali sono i passi da compiere per usufruire dei servizi

Quanto costa il servizio

Servizio Elettorale:

Servizio Leva:

I SERVIZI CHE OFFRIAMO

Servizio n. 1: Rilascio tessera elettorale

Servizio n. 2: Rilascio certificati (Servizio elettorale)

Servizio n. 3: Rilascio certificati (Servizio Leva)

Servizio n. 4: Aggiornamento Albi: Presidenti, Scutatori e Giudici Popolari

I NOSTRI STANDARD DI QUALITA' E IL DIRITTO AL RIMBORSO

TABELLA STANDARD DI QUALITA'

C) RAPPORTI CON I CITTADINI

RECLAMI E SUGGERIMENTI

INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

D) INFORMAZIONI UTILI

RECAPITI E ORARI

COSA FARE PER ...

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI DEL SERVIZIO ELETTORALE E LEVA

La Carta del Servizio Elettorale e Leva militare serve a dare informazioni utili agli utenti sulle prestazioni offerte, in particolare, descrive i servizi erogati ai cittadini in materia elettorale e di leva militare con lo scopo di favorire un rapporto diretto tra servizio e utenti.

La Carta dei Servizi, infatti, non è un documento stampato o pubblicato una volta per tutte, ma è documento in continua evoluzione, in quanto con essa l'Amministrazione Comunale stipula un patto con i propri cittadini dichiarando espressamente ciò che viene loro garantito e a cui hanno o non hanno diritto, attraverso la definizione di "livelli minimi di qualità" o standard di servizio misurabili. L'Amministrazione si impegna, così, a far sempre meglio, verificando il rispetto dei livelli, quanto i suoi utenti sono soddisfatti e attivando azioni migliorative per rispondere in modo adeguato alle esigenze dei più. Il tutto viene rendicontato attraverso schede annuali di aggiornamento che devono riportare:

- la rendicontazione del livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi per l'anno trascorso
- la rendicontazione delle indagini di soddisfazione dell'utenza per l'anno trascorso
- gli aggiornamenti al testo (come cambi di indirizzo, di numeri di telefono...)
- gli aggiornamenti relativi ai servizi e alle modalità di erogazione dei servizi (aggiunta/eliminazione servizi, modalità di pagamento, aggiunta/eliminazione/modifica indicatori...)
- la rendicontazione dei progetti di miglioramento dell'anno trascorso
- i progetti di miglioramento in programmazione per il nuovo anno
- il piano di miglioramento degli standard per il nuovo anno

In caso di disservizio e mancato rispetto di quanto pattuito l'utente può esercitare il diritto di tutelarsi attraverso lo strumento del reclamo (vedi sezione Reclami e suggerimenti) e dell'eventuale ricorso alle Associazioni dei consumatori iscritte presso il Registro Regionale dei Consumatori ed Utenti (Legge Regionale Veneto n. 27 del 2009 articolo 5).

A) NORME E PRINCIPI

PRINCIPI FONDAMENTALI

Al fine di fornirvi costantemente un servizio di qualità facciamo sì che le nostre attività siano ispirate ai principi di trasparenza, partecipazione, continuità, efficienza, uguaglianza e imparzialità, cortesia e disponibilità.

UGUAGLIANZA

Deve essere garantito il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia alle diverse categorie e fasce di utenti. Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

IMPARZIALITÀ

Il servizio va prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono; va assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio.

CONTINUITÀ

Va assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.

PARTECIPAZIONE

Deve essere garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Chi eroga il servizio è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso. A tal proposito intratteniamo, inoltre, rapporti di collaborazione e confronto con le Associazioni dei Consumatori Associazioni iscritte presso il Registro Regionale dei Consumatori ed Utenti (Legge Regionale Veneto n. 27 del 2009 articolo 5).

CHIAREZZA E TRASPARENZA

All'utente va garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio deve essere reso in modo da garantire la sua efficienza ed efficacia. Gli uffici adottano tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

I principali riferimenti normativi della Carta dei servizi del Servizio Elettorale e Leva militare sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.
- Dlgs n. 286 del 30/07/1999 art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi" - Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di

monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche.

- Legge n. 150 del 7 giugno 2000 - Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica - Rilevazione della qualità percepita dai cittadini.
- Deliberazione di Giunta Comunale n. 545/06 del 21/12/2006 "Approvazione linee - guida per la pubblicazione e l'aggiornamento delle Carte dei servizi".

B) PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

FINALITA', MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Il Servizio Elettorale ha lo scopo di garantire il diritto-dovere a tutti i cittadini che hanno raggiunto la maggiore età di votare attraverso l'aggiornamento delle liste elettorali e la consegna della tessera elettorale, di garantire nel territorio comunale il corretto svolgimento di qualsiasi tipo di consultazione elettorale, di consentire ai cittadini di proporsi come componenti dei seggi elettorali, di certificare il requisito di elettorato passivo per candidarsi alle cariche elettive, di permettere ai partiti di presentarsi con i loro candidati in qualsiasi competizione elettorale e di certificare la validità delle firme apposte nelle proposte di legge di iniziativa popolare o nelle richieste di referendum. Provvede, inoltre, all'aggiornamento delle persone iscritte negli albi di Giudici Popolari di Corte d'Assise e di Corte d'Assise e d'Appello.

La normativa che regola la materia distingue l'elettorato attivo, composto da tutti i cittadini che, oltre ad aver compiuto la maggiore età, non si trovano in condizioni ostative per l'iscrizione nelle liste elettorali e l'elettorato passivo, costituito da tutti coloro che oltre ad avere i requisiti per l'elettorato attivo partecipano come candidati alle singole elezioni. Nel primo caso, il servizio elettorale si occupa della tenuta, revisione e aggiornamento delle liste elettorali, nel secondo disciplina i procedimenti elettorali.

Il Servizio Leva ha lo scopo di preparare e tenere costantemente aggiornate le liste di leva e i ruoli matricolari dei militari posti in congedo, ne assicura la regolare consegna e, in caso di smarrimento, l'assistenza per ottenere copia del foglio matricolare per il conteggio degli anni prestati ai fini pensionistici.

La normativa prevede che tutti i giovani, di qualsiasi nazionalità residenti nel territorio comunale, dal diciassettesimo anno di età vengano iscritti nelle liste di leva.

La possibilità di essere richiamati in servizio di leva decade al compimento del quarantacinquesimo anno.

A tutti gli atti che riguardano sia la materia elettorale che quella della leva viene data comunicazione attraverso pubblici manifesti.

A chi si rivolge

Il Servizio Elettorale si rivolge a tutti i cittadini residenti maggiorenni (italiani e comunitari), oltre che ai partiti, le associazioni, gli studenti, i centri di ricerca statistica, scientifica o storica, ed enti vari.

Il Servizio Leva si rivolge a tutti i cittadini residenti, (italiani, comunitari e non comunitari) dal compimento del diciassettesimo anno, nonché ad associazioni, patronati ed enti vari.

Quali sono i passi da compiere per usufruire dei servizi

Al Servizio Elettorale e Leva si accede negli orari di apertura al pubblico e le richieste possono essere avanzate personalmente, telefonicamente, via fax, via e-mail oppure tramite posta (vedi parte relativa alle informazioni utili).

I dati elettorali e di leva sono resi pubblici attraverso l'emissione di certificati.

Le liste elettorali, inoltre, possono essere consultate e essere rilasciate in copia per finalità di applicazione della disciplina in materia di elettorato attivo e passivo, di studio, di ricerca statistica, scientifica o storica, o carattere socio-assistenziale o per il perseguimento di un interesse collettivo o diffuso, previo pagamento dei costi di rimborso spese e diritto di visura stabiliti con un provvedimento della giunta comunale.

Nelle pagine dedicate al Servizio Elettorale e Leva, www.comune.venezia.it/elettorale e www.comune.venezia.it/levamilitare è inserita la modulistica per richiedere le certificazioni, sia di carattere elettorale che di leva, l'iscrizione negli albi oppure copia delle liste.

La modulistica è, inoltre, a disposizione del pubblico oltre che presso il Servizio anche presso gli uffici URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico).

Quanto costa il servizio

Servizio Elettorale:

Per i seguenti documenti, che possono essere rilasciati, oltre all'interessato, ad un familiare o a persona delegata non è previsto alcun costo; il modello per la richiesta è a disposizione presso l'ufficio:

richieste di iscrizione agli albi degli scrutatori, presidenti di seggio e giudici popolari;

attestazione di partecipazione come componente di seggio;

notifica della tessera elettorale;

duplicato della tessera elettorale;

consegna degli autoadesivi di variazione dati anagrafici o di stato civile della tessera elettorale;

certificazioni in genere di carattere anagrafico o di stato civile.

Copia delle liste elettorali possono essere rilasciate a determinate categorie individuate dall'art. 51 del T.U. 223/1967. Il modello per la richiesta è a disposizione presso l'ufficio e nel sito. Il costo è stabilito per elettore, massimo € 0,015 cadauno, e a seconda della tipologia del materiale di consegna. Tale costo può subire una maggiorazione del 50% per le eventuali richieste di elaborazioni e costituisce puro rimborso spese e diritto di visura.

Servizio Leva:

Non è previsto alcun costo per l'utenza. I documenti possono essere rilasciati oltre che all'interessato, ad un familiare o a persona delegata; il modello per la richiesta è a disposizione presso l'ufficio:

- consegna del congedo;

- rilascio della documentazione per ottenere copia del foglio matricolare;
- rilascio dell'esito di leva.

I SERVIZI CHE OFFRIAMO

Servizio n. 1: Rilascio tessera elettorale

Caratteristiche specifiche

Il Servizio Elettorale consegna ad ogni cittadino che abbia compiuto la maggiore età, la tessera elettorale, documento indispensabile per poter esercitare il diritto di voto.

Per gli elettori che sono immigrati la tessera elettorale, inserita in busta non chiusa, con allegata ricevuta di consegna, viene recapitata a domicilio tramite messi notificatori, i quali dovranno provvedere al ritiro oppure a far compilare la denuncia di smarrimento della tessera precedentemente rilasciata. La consegna potrà essere effettuata direttamente all'interessato o ad un familiare il quale attesterà la consegna firmando la ricevuta allegata alla busta.

Per la consegna i messi effettueranno, a ore diverse della giornata, due passaggi dopodiché, constatata l'assenza dell'elettore, lasceranno un messaggio con l'indicazione di dove e come poter effettuare il ritiro.

Anche agli elettori iscritti in seguito al compimento del diciottesimo anno di età la tessera verrà consegnata tramite i messi notificatori se non già consegnata direttamente presso il proprio Istituto Scolastico Superiore di frequenza.

Il duplicato della tessera elettorale viene rilasciato dall'ufficio Elettorale in caso di furto, smarrimento o deterioramento nella settimana precedente le consultazioni con apertura dalle ore 9.00 alle ore 18.00 e nelle giornate delle votazioni con lo stesso orario di apertura dei seggi elettorali.

In caso di qualsiasi tipo di variazione dei dati riportati nella tessera elettorale il servizio provvede a recapitare, tramite il servizio postale, apposite etichette autoadesive che dovranno essere attaccate nella stessa come spiegato nelle istruzioni allegate alla comunicazione.

Servizio n. 2: Rilascio certificati (Servizio elettorale)

Tipologia	Finalità	Dove	Note
Godimento dei diritti politici	Necessario per l'assunzione nei pubblici Uffici	Viene rilasciato direttamente allo sportello esclusivamente da utilizzare nei rapporti tra privati.	E' sostituibile con l'autocertificazione quando richiesto da una Pubblica Amministrazione.
Godimento dei diritti politici - tipo storico	Necessario per l'assunzione nei pubblici Uffici	Viene rilasciato direttamente allo sportello esclusivamente da utilizzare nei rapporti tra privati.	E' sostituibile con l'autocertificazione quando richiesto da una Pubblica Amministrazione.
Iscrizione nelle liste elettorali	Necessario per attestare il requisito di elettore	Viene rilasciato allo sportello o su richiesta trasmesso per posta	Relativo a: sottoscrizione proposte di legge; petizioni popolari; proposte di referendum; candidature; sottoscrizione liste
Autentica firma	Necessaria per l'accettazione candidatura	Viene effettuata direttamente allo sportello	
Dichiarazione di svolgimento delle mansioni di componente di seggio elettorale	Necessario per usufruire del recupero del servizio prestato ai seggi	Viene rilasciata direttamente allo sportello	Relativo alla consultazione immediatamente precedente. A partire dall'8° giorno successivo alla data della votazione

Servizio n. 3: Rilascio certificati (Servizio Leva)

Tipologia	Finalità	Dove	Note
Estratto del ruolo matricolare	È il certificato che riporta le date di iscrizione, di arruolamento e di congedo nel ruolo matricolare.	Viene rilasciato direttamente allo sportello esclusivamente da utilizzare nei rapporti tra privati.	E' sostituibile con l' autocertificazione quando richiesto da una Pubblica Amministrazione.
Consegna dei congedi non recapitati direttamente all'interessato dal Distretto.	Necessario per l'aggiornamento nel ruolo matricolare e per essere conservato dal militare in congedo.	Viene rilasciato direttamente allo sportello.	
Certificato di iscrizione nella lista di leva		Viene rilasciato direttamente allo sportello esclusivamente da utilizzare nei rapporti tra privati.	E' sostituibile con l' autocertificazione quando richiesto da una Pubblica Amministrazione.
Assistenza per ottenere copia del foglio matricolare	La copia del foglio matricolare è rilasciata dal Centro documentale militare	Viene effettuata allo sportello, per via telefonica o per posta elettronica	Il modulo di richiesta può essere scaricato direttamente dal sito internet del Distretto Militare di appartenenza del richiedente e inviato al Distretto Militare di competenza.

Servizio n. 4:**Aggiornamento Albi: Presidenti, Scrutatori e Giudici Popolari****Caratteristiche
specifiche**

Il Servizio Elettorale aggiorna periodicamente gli Albi dei Presidenti di Sezione Elettorale, degli Scrutatori e dei Giudici Popolari.

Albo dei Presidenti di Sezione Elettorale. Ciascun cittadino iscritto nelle liste elettorali del Comune, in possesso del Diploma di istruzione secondaria di secondo grado può chiedere di essere inserito nell'Albo delle persone idonee all'Ufficio di Presidente di Sezione Elettorale. L'Ufficiale Elettorale, comunica i nominativi alla cancelleria della Corte d'Appello la quale provvede ad inserire i nominativi nell'Albo. L'iscrizione avviene compilando il modulo scaricabile dal sito www.comune.venezia.it/elettorale o presente negli uffici URP del Comune e inviandolo direttamente al Servizio Elettorale per fax, per mail, per posta o personalmente.

Albo degli Scrutatori di Sezione Elettorale. Ciascun cittadino iscritto nelle liste elettorali del Comune, in possesso del Diploma di scuola dell'obbligo può chiedere di essere inserito o cancellato dall'Albo delle persone idonee all'Ufficio di Scrutatore di Sezione Elettorale. La Commissione Elettorale Comunale, provvede ad inserire nell'Albo coloro i quali sono in possesso dei requisiti indicati e a cancellare coloro i quali hanno perduto i requisiti o lo hanno esplicitamente richiesto.

L'iscrizione o la cancellazione avviene compilando i moduli scaricabili dal sito www.comune.venezia.it/elettorale o presenti negli uffici URP del Comune e inviandoli direttamente al Servizio Elettorale per fax, per mail, per posta o personalmente.

Albo dei Giudici Popolari. Ciascun cittadino iscritto nelle liste elettorali del Comune, in possesso del Diploma di istruzione secondaria di secondo grado per la Corte d'Assise d'Appello e in possesso del Diploma di scuola dell'obbligo per la Corte d'Assise può chiedere di essere inserito o cancellato dall'Albo delle persone idonee all'Ufficio di Giudice Popolare. Una Commissione composta dal Sindaco o un suo rappresentante, e da due Consiglieri Comunali approva negli anni dispari, gli elenchi apportando gli aggiornamenti dovuti alle nuove iscrizioni e alle cancellazioni di coloro i

	quali hanno perduto i requisiti. Il Servizio Elettorale trasmette al Presidente del Tribunale di Venezia gli elenchi così approvati.
--	---

	L'iscrizione o la cancellazione avviene compilando i moduli scaricabili dal sito www.comune.venezia.it/elettorale o presenti negli uffici URP del Comune e inviandoli direttamente al Servizio Elettorale per fax, per mail, per posta o personalmente.
--	--

I NOSTRI STANDARD DI QUALITA' E IL DIRITTO AL RIMBORSO

Ai destinatari del nostro Servizio è riconosciuto il diritto al rispetto dei livelli minimi di qualità (standard) individuati per ciascun indicatore elencato nella tabella successiva a garanzia della qualità dei servizi resi. Il nostro impegno si traduce in un costante lavoro di verifica e controllo sui nostri servizi e sulle nostre risposte alle esigenze dei destinatari, al fine di un continuo miglioramento, anche grazie alla condivisione degli strumenti per il monitoraggio con le Associazioni dei consumatori iscritte presso il Registro Regionale dei Consumatori ed Utenti (Legge Regionale Veneto n. 27 del 2009 articolo 5). Nell'usufruire dei servizi gli utenti possono di volta in volta verificare se quanto promesso dagli standard è affettivamente rispettato.

Gli standard possono essere "generalisti", ossia riferiti al complesso delle prestazioni rese dal nostro Servizio, o "specifici", ossia verificabili in prima persona dall'utente. Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni.

Nel caso di mancato rispetto degli standard specifici, per cause non dovute a forza maggiore o a responsabilità di terzi o all'utente stesso, prevediamo le seguenti forme di indennizzo/rimborso, tra cui gli utenti possono scegliere, anche in base alle disponibilità:

- n. 1 CD-ROM o catalogo/pubblicazione del Comune di Venezia;
- n. 2 biglietti d'ingresso ridotti per uno spettacolo teatrale o evento organizzato dal Comune;

- n. 1 tessera da 10 corse per il trasporto urbano

La richiesta di rimborso, sottoscritta, corredata di tutte le informazioni e i documenti che possano servire per ricostruire e accertare l'accaduto, deve essere inviata (per posta, via fax, per posta elettronica) o presentata personalmente, entro 30 giorni da quando è stata rilevata l'anomalia, per iscritto a:

Servizio Elettorale e Leva Militare del Comune di Venezia

Viale Ancona, 41 – 30124 Mestre - Venezia

Riconosciuta la validità della richiesta di rimborso, la evaderemo entro il tempo massimo di 30 giorni, salvo la complessità del reclamo non richieda ulteriori accertamenti. In questo caso informeremo, entro lo stesso termine, il richiedente sullo stato di avanzamento della sua pratica, segnalando l'ulteriore termine.

Nella tabella che segue sono indicati i fattori da cui dipende la qualità di ciascun servizio erogato, gli indicatori con i quali la stessa è misurata ed i relativi standard.

TABELLA STANDARD DI QUALITA'

Fattori Qualità	Indicatori	Standard	Tipo	Rimbors o
1) Rilascio tessera elettorale				
Precisione e affidabilità	<i>n. reclami pervenuti / n. utenti</i>	<i><0,8%</i>	<i>Generale</i>	<i>NO</i>
2) - 3) Rilascio certificati per elettorale e leva				
Puntualità	<i>Intervallo di tempo fra la richiesta e il rilascio</i>	<i>Max. 2 gg</i>	<i>Specifico</i>	<i>SI</i>
Tempestività	<i>Tempo di risposta a un reclamo (gg)</i>	<i>Max 6 giorni lavorativi</i>	<i>Specifico</i>	<i>SI</i>
Precisione e affidabilità	<i>n. reclami pervenuti / n. certificati emessi</i>	<i><=1%</i>	<i>Generale</i>	<i>NO</i>

Continuità	<i>n. ore settimanali di apertura al pubblico dell'ufficio</i>	29 ore	Generale	NO
4) Aggiornamento Albo Scrutatori, Presidenti e Giudici Popolari				
Affidabilità	<i>n. istanze non processate / n. iscrivendi</i>	<2%	Generale	NO

C) RAPPORTI CON I CITTADINI

L'ascolto dei cittadini è un impegno prioritario dell'Amministrazione. Per consentire lo sviluppo della cultura del miglioramento continuo della qualità e per incentivare la capacità di dialogo tra chi eroga il servizio e chi lo riceve, il Servizio Elettorale Leva ha istituito le seguenti forme di ascolto degli utenti:

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il reclamo è uno strumento a disposizione dei nostri utenti per segnalarci disservizi o il mancato rispetto degli impegni (principi o standard) fissati nella Carta. Il reclamo, sottoscritto, deve essere presentato, mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica, tramite apposita urna collocata all'interno del Servizio, in forma scritta e formulato in modo preciso e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato.

I riferimenti a cui inviare/presentare il reclamo sono:

Servizio Elettorale e Leva Militare del Comune di Venezia
Viale Ancona, 41 – 30124 Mestre – Venezia

L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione. I reclami anonimi e non dettagliatamente motivati non saranno presi in considerazione.

In caso di presentazione formale risponderemo con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo.

I reclami possono anche essere inoltrati presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP). A disposizione degli utenti c'è anche lo Sportello Reclami e Suggerimenti attivato nella sezione Ufficio Relazioni con il Pubblico del sito internet del Comune www.comune.venezia.it/urp.

La sede che riceve la segnalazione provvederà ad inoltrarla alla funzione competente per il tipo di problema segnalato. Entro 30 giorni verrà fornita risposta scritta al reclamo. Nel caso di particolari richieste, che comportino un'approfondita analisi, entro 30 giorni sarà comunque inoltrata all'utente una lettera nella quale si spiegano le ragioni delle necessità di proroga per l'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine.

In un'ottica di trasparenza tutti i reclami e tutte le segnalazioni ricevuti vengono conservati e considerati nella redazione del Piano di miglioramento della qualità del Servizio.

INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Ogni anno, in occasione di consultazioni elettorali, sarà effettuata almeno una rilevazione per verificare il gradimento del servizio presso la cittadinanza, tramite, ad esempio:

1. indagine quantitative (somministrazione, diretta o telefonica, di questionari) ad un campione di utenti
2. indagini qualitative (focus group, interviste a osservatori privilegiati, ecc)

I risultati delle indagini verranno resi noti alla cittadinanza e serviranno per impostare i progetti di miglioramento del servizio.

D) INFORMAZIONI UTILI

RECAPITI E ORARI

Servizio Elettorale – sede di Mestre:	
Indirizzo:	Viale Ancona, 41 - 30124 Mestre-Venezia
Telefono:	041.274.6729 - 6727
Fax:	041.274.6725
E-mail:	servizio.elettorale@comune.venezia.it tessera.elettorale@comune.venezia.it
Sito Internet:	www.comune.venezia.it/elettorale
Servizio Leva	
Telefono:	041.274.6734 - 6735
Fax:	041.274.6736
E-mail:	servizio.leva@comune.venezia.it
Sito Internet:	www.comune.venezia.it/levamilitare
Servizio Elettorale – sede di Venezia:	
Indirizzo:	Isola Nuova del Tronchetto, 9/10
Telefono:	041.274.7719 - 7720 (presidiato solo in taluni periodi dell'anno)
Fax:	041.274.7721
Orario di apertura al pubblico:	Lunedì - mercoledì - venerdì dalle ore 8.45 alle ore 13.00 Martedì e giovedì dalle ore 8.45 alle ore 17.00

COSA FARE PER ...

In questa sezione si propongono le risposte ad alcune fra le domande più frequenti che vengono poste ai nostri uffici.

D: Cosa si deve fare per iscriversi all'Albo degli scrutatori e che requisiti si devono avere?

R: L'Albo degli scrutatori è l'elenco delle persone idonee a coprire l'incarico di scrutatore nei seggio elettorale; è costituito dagli elettori che presentano apposita domanda e che risultano in possesso dei requisiti richiesti dalla legge.

Possono fare richiesta di iscrizione tutti gli elettori del Comune di Venezia che abbiano assolto gli obblighi scolastici.

La domanda deve essere presentata al Servizio o al protocollo generale, inviata per posta, per fax o tramite e_mail entro il 30 novembre di ogni anno.

Tutta la modulistica necessaria è reperibile sul nostro sito oppure presso l'Ufficio Elettorale o gli uffici dell'URP.

Sono esclusi dalle funzioni di scrutatore:

- i dipendenti del Ministero dell'Interno, delle poste e telecomunicazioni e dei trasporti;
- gli appartenenti alle Forze Armate in servizio;
- i medici provinciali, gli ufficiali sanitari e i medici condotti;
- i segretari comunali ed i dipendenti dei comuni comandati a prestare servizio presso gli Uffici Elettorali Comunali;
- i candidati alle elezioni per le quali si svolge la votazione.

D: Cosa si deve fare per essere cancellato dall'Albo degli scrutatori?

R: Ogni cittadino iscritto all'albo degli scrutatori può chiedere la cancellazione dall'albo stesso, entro il mese di dicembre di ogni anno, presentando domanda presso l'Ufficio Elettorale o inviandola per posta, per fax o tramite e_mail.

La cancellazione avverrà entro il 15 gennaio dell'anno successivo a quello della presentazione della domanda.

In caso di trasferimento di residenza in altro Comune l'elettore iscritto all'albo verrà cancellato automaticamente; si renderà necessaria pertanto una nuova richiesta d'iscrizione da inoltrare all'Ufficio Elettorale del comune in cui l'elettore si è trasferito.

D: Cosa si deve fare per iscriversi all'Albo dei Presidenti di Seggio e che requisiti si devono avere?

R: L'elenco delle persone idonee all'ufficio di presidente di seggio elettorale, tenuto ed aggiornato a cura del Presidente della Corte di Appello di Venezia è costituito dagli elettori che presentano apposita domanda e che risultano in possesso dei requisiti richiesti dalla legge.

Possono presentare domanda tutti gli elettori del Comune di Venezia, in possesso almeno del diploma quinquennale di scuola media superiore o Laurea, che non abbiano superato il 70° anno di età.

La domanda deve essere presentata o inviata per posta all'Ufficio Elettorale dal 1° al 31 ottobre di ogni anno (per la scadenza fa fede il timbro postale). La domanda d'iscrizione all'albo dei presidenti di seggio deve essere presentata una sola volta. Tutta la modulistica necessaria è reperibile sul nostro sito oppure presso l'Ufficio Elettorale. L'iscrizione all'albo dei presidenti di seggio elettorale avviene nel mese di gennaio dell'anno successivo a quello della presentazione della domanda, a cura della Corte d'Appello.

Sono esclusi dalle funzioni di presidente di seggio:

- i dipendenti del Ministero dell'Interno, delle poste e telecomunicazioni e dei trasporti;
- gli appartenenti alle Forze Armate in servizio;
- i medici provinciali, gli ufficiali sanitari e i medici condotti;
- i segretari comunali ed i dipendenti dei comuni comandati a prestare servizio presso gli Uffici Elettorali Comunali;
- i candidati alle elezioni per le quali si svolge la votazione.

Le eventuali variazioni di titolo di studio dovranno essere presentate presso l'Ufficio Elettorale nei tempi e nei modi previsti per le iscrizioni.

D: Cosa si deve fare per essere iscritti all'Albo dei Giudici Popolari e che requisiti si devono avere?

R: Gli Albi dei Giudici Popolari sono gli elenchi delle persone idonee all'ufficio di giudice popolare presso la Corte di Assise e la Corte di Assise di Appello,

costituiti dai nominativi dei cittadini che risultano in possesso dei requisiti richiesti dalla legge.

Possono fare domanda di iscrizione tutti i cittadini italiani, residenti a Venezia, che godono dei diritti politici, di età non inferiore ai 30 anni e non superiore ai 65 anni con i seguenti titoli di studio: per la Corte di Assise, scuola media di primo grado; per la Corte di Assise di Appello, scuola media di secondo grado.

La domanda, in carta semplice, indirizzata al Sindaco del Comune di Venezia - Servizio Elettorale va presentata o inviata per fax, e-mail o posta all'Ufficio Elettorale da maggio a luglio degli anni dispari (per la scadenza fa fede il timbro postale). La domanda d'iscrizione all'albo dei Giudici Popolari deve essere presentata una sola volta; tutta la modulistica necessaria è reperibile sul nostro sito oppure presso l'Ufficio Elettorale.

Non possono essere iscritti negli Albi dei Giudici Popolari:

- i Magistrati e i funzionari in attività di servizio appartenenti o addetti all'Ordine Giudiziario;
- gli appartenenti alle Forze Armate dello Stato o a qualsiasi organo di polizia, anche privata, in attività di servizio;
- i Ministri di qualsiasi culto e i religiosi di ogni ordine e congregazione.

L'iscrizione negli Albi dei Giudici Popolari è permanente. In caso di trasferimento di residenza in altro Comune l'elettore iscritto all'albo verrà cancellato automaticamente e verrà data comunicazione al nuovo Comune che provvederà all'inserimento nel proprio Albo.

Le cancellazioni dagli albi del Comune avvengono per raggiunti limiti di età, trasferimento in altro Comune, decesso o perdita della capacità elettorale.

D: Cosa si deve fare in caso di grave infermità fisica per poter votare (voto assistito)?

R: Gli elettori affetti da grave infermità fisica, che non possono esercitare autonomamente il diritto al voto, per cui hanno bisogno dell'assistenza di un altro elettore per esprimere il proprio voto, possono richiedere al Comune nelle cui liste elettorali sono iscritti l'annotazione permanente del diritto al voto assistito mediante apposizione di un timbro sulla tessera elettorale.

L'annotazione permanente del diritto al voto assistito sulla tessera elettorale personale evita all'elettore fisicamente impedito di doversi munire di volta in volta, in occasione di ogni consultazione, dell'apposito certificato medico.

Possono presentare richiesta gli elettori affetti da grave infermità:

- i non vedenti
- gli amputati delle mani
- gli affetti da paralisi o altro impedimento di analoga gravità tale da non consentire l'autonoma espressione del diritto al voto

Detti elettori possono esprimere il voto con l'assistenza di un elettore della propria famiglia o, in mancanza, di un altro elettore liberamente scelto, purché l'uno o l'altro sia iscritto nelle liste elettorali in un qualsiasi Comune della Repubblica.

La persona interessata o altra persona per suo conto deve presentare:

- richiesta tendente ad ottenere l'annotazione permanente del diritto al voto assistito;
- tessera elettorale personale del richiedente;
- certificato medico rilasciato dall'Ufficio Medicina Legale della A.S.L. di appartenenza che attesti che l'infermità fisica impedisce all'elettore di esprimere il voto senza l'aiuto di un altro elettore.

D: Quando e come può essere esercitato il voto domiciliare?

R: Gli elettori affetti da gravi infermità, tali da impedirne l'allontanamento dall'abitazione in cui dimorano, che si trovino in condizioni di dipendenza continuativa e vitale da apparecchiature elettromedicali sono ammessi al voto nella predetta dimora.

Tale disposizione si applica in occasione delle elezioni Politiche, dei membri del Parlamento Europeo spettanti all'Italia, dei referendum statali. Per le elezioni del presidente della provincia e del consiglio provinciale, del sindaco e del consiglio comunale la disposizione si applica soltanto nel caso in cui l'elettore avente diritto al voto domiciliare dimori nell'ambito del territorio, rispettivamente, del comune o della provincia per cui è elettore.

L'interessato deve far pervenire non oltre il quindicesimo giorno antecedente la data della votazione, al sindaco del comune nelle cui liste elettorali è iscritto, una dichiarazione attestante la volontà di esprimere il voto presso l'abitazione in cui dimora indicandone il completo indirizzo. Alla dichiarazione devono essere allegati la copia della tessera elettorale ed un certificato medico rilasciato dal funzionario medico, designato dalla competente Azienda Sanitaria Locale, da cui risulti l'esistenza di un'infermità fisica che comporta la dipendenza continuativa e vitale da apparecchiature elettromedicali, tali da impedire all'elettore di recarsi al seggio. Il certificato medico di cui sopra, nel caso in cui sulla tessera elettorale non sia già inserita l'annotazione del diritto al voto assistito, attesta l'eventuale necessità di un accompagnatore per l'esercizio del voto.

D: Cos'è e a cosa serve la Tessera Elettorale?

R: La tessera elettorale, contrassegnata da una serie e da un numero è un documento personale a carattere permanente ed è destinata a svolgere, per tutte le consultazioni, la stessa funzione del certificato elettorale.

E' rilasciata, a cura dell'Amministrazione comunale, ad ogni cittadino iscritto nelle liste elettorali e può essere usata per 18 consultazioni.

Contiene i dati anagrafici del titolare, il luogo di residenza, nonché il numero e la sede della sezione alla quale l'elettore è assegnato. Gli uffici comunali hanno il compito di curare le eventuali variazioni di questi dati che devono essere riportati nella tessera.

Essendo l'espressione di voto un dovere civico la tessera è idonea a certificare l'avvenuta partecipazione al voto nelle singole consultazioni elettorali.

D: Come si fa ad ottenere una copia del congedo?

R: Non esiste copia del foglio di congedo, in quanto viene redatto in un unico esemplare e consegnato al militare posto in congedo.

D: Come si fa ad ottenere una copia del foglio matricolare?

La copia del foglio matricolare viene rilasciata dal Centro Documentale Militare competente (nel caso di Venezia da quello di Udine). Per ottenere tale

documento l'interessato dovrà previamente munirsi di apposita certificazione del proprio ruolo matricolare conservato nell'archivio dell'Ufficio. Tale certificazione verrà inviata dal richiedente al predetto Centro Documentale, tramite apposito stampato di richiesta fornito dall'ufficio.

D: A cosa serve il foglio matricolare?

Il foglio matricolare serve per ottenere ai fini pensionistici il riconoscimento del periodo prestato in qualsiasi corpo militare come periodo lavorativo.

D: Come si fa ad ottenere la certificazione di essere stato riformato?

R: Colui che non ha svolto il servizio militare a suo tempo obbligatorio può ottenere una certificazione con la quale, vista la Lista di leva depositata presso l'ufficio, viene attestata la posizione di iscrizione nella lista di leva e il relativo numero progressivo assegnato, con l'indicazione dello stato di riforma, omettendo la causale.