



CARTA

dei SERVIZI

demografici

anagrafe e stato civile

elettorale e leva

Presentazione

INTRODUZIONE

Che cos'è la Carta dei Servizi pag. 4

Monitoraggio e valutazione della Carta dei Servizi pag. 5

I SERVIZI ANAGRAFE, STATO CIVILE, ELETTORALE E LEVA

Le “regole” dei Servizi Demografici pag. 6

I principi fondamentali che regolano l'attività del servizio pag. 7

Quali sono i servizi offerti pag. 8

Dove si trovano gli uffici e quali sono gli orari di apertura al pubblico e i recapiti:

Anagrafe pag. 9

Stato civile e anagrafe italiani residenti all'estero (AIRE) pag. 12

Elettorale e leva pag. 13

**LE SCHEDE DEI SERVIZI EROGATI: DESCRIZIONE,
IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ** pag. 13

I RAPPORTI CON GLI UTENTI pag. 46

Rilevazione della soddisfazione degli utenti

Suggerimenti, reclami e segnalazioni

I progetti di miglioramento

Care Cittadine e cari Cittadini,

abbiamo il piacere di presentare la Carta dei Servizi Demografici - Anagrafe e Stato Civile - Elettorale e Leva, un utile strumento che consente di conoscere i servizi erogati, le modalità e i tempi massimi di svolgimento dei relativi procedimenti, l'organizzazione della struttura comunale a cui gli stessi fanno capo.

I principi fondamentali che ispirano la Carta dei Servizi sono l'uguaglianza di trattamento garantita a tutti gli utenti, senza distinzione, anzi prestando maggior attenzione alle situazioni di particolare disagio, la trasparenza, l'efficacia, la regolarità e la continuità del servizio.

Con la Carta dei Servizi l'Amministrazione Comunale pone in essere un patto con i Cittadini, impegnandosi a rispettare specifici standard qualitativi e quantitativi e fornendo agli utenti gli strumenti necessari per verificarne il rispetto.

Nell'invitarVi a utilizzare questo strumento, preme significare il costante impegno dell'Amministrazione comunale tutta al miglioramento dei servizi offerti e a valutare ogni Vostra indicazione.

Il Sindaco
Alessandro Rapinese

L'Assessore ai Servizi Demografici ed Elettorali
Alberto Fontana

INTRODUZIONE

Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore.

Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione (Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici").

Il principio ispiratore della Carta dei Servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza.

La Carta dei Servizi è, infatti, uno strumento che:

- chiarisce diritti e doveri dell'ente, nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi;
- presenta ai cittadini i servizi per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento dei servizi.

La Carta non è quindi una semplice "Guida ai Servizi comunali" ma:

- è una modalità di comunicazione tra il Comune e i cittadini e di tutela dei diritti di questi ultimi;
- è uno strumento di trasparenza, in quanto esplicita e formalizza il livello di prestazione di servizi erogati;
- si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e regole per un nuovo rapporto tra il Comune e i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali.

La Carta dei Servizi è redatta con riferimento alla seguente normativa:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ("Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici");
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 ("Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le

relazioni con il pubblico”);

- il Decreto del Presidente Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 (“Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi”);
- il Decreto legislativo n. 286 del 30 luglio 1999, art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi”
- la Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”
- il Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 “Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”
- L. 7 dicembre 2012, n. 213 Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 10 ottobre 2012, n. 174, recante disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali, nonché ulteriori disposizioni in favore delle zone terremotate nel maggio 2012. Proroga di termine per l’esercizio di delega legislativa
- Decreto legislativo n. 33 del 14 marzo 2013 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”.

La Carta dei Servizi è approvata dalla Giunta comunale.

La Carta dei Servizi Demografici del Comune di Como può essere scaricata in formato pdf dal sito web del Comune:

<https://www.comune.como.it/it/>

Monitoraggio e valutazione della Carta dei Servizi

La Carta ha validità pluriennale; il Settore Servizi Delegati effettua gli adeguamenti necessari al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei Servizi e l’organizzazione a cui essa fa riferimento. Nel caso si rendano necessarie modifiche sostanziali, il documento sarà riesaminato ed aggiornato dalla Giunta Comunale.

Il Comune di Como realizza inoltre periodicamente e sistematicamente ricerche quali-quantitative per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi, i cui risultati sono presi in considerazione per valutare l’applicazione della Carta dei Servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

ISERVIZIANAGRAFE, STATO CIVILE, ELETTORALE E LEVA

L'art. 117 della Costituzione assegna allo Stato la potestà legislativa esclusiva in materia di cittadinanza, stato civile, anagrafi e legislazione elettorale.

In ogni Comune, il Sindaco, nella veste di Ufficiale di Governo, è il responsabile della corretta tenuta dei Registri di Anagrafe, di Stato Civile, Elettorale e Leva.

Per l'espletamento di tale compito si avvale di funzionari comunali che, dotati di adeguata professionalità ed esperienza, svolgono le proprie competenze istituzionali sulla base di leggi e disposizioni dello Stato, sotto la vigilanza delle Prefetture (Uffici Territoriali di Governo).

I Servizi Demografici del Comune di Como fanno parte dell'Area Servizi al Cittadino e sono attribuiti alla competenza del Settore Servizi delegati.

Le “regole” dei servizi demografici

LEGISLAZIONE DI RIFERIMENTO

Stato Civile

- D.L. 132/2014 “Misure urgenti di degiurisdizionalizzazione in materia di processo civile”
- R.D. 9 luglio 1939 n. 1238
- D.P.R. 3 novembre 2000 n. 396 Regolamento di stato civile
- Legge 1064/1955 “Disposizioni relative alle generalità in estratti, atti e documenti dello Stato Civile”
- D.P.R. 432/1957 “Regolamento di attuazione della Legge 1064/1955”

Anagrafe

- Legge n. 80/2014 sull'emergenza abitativa
- DPR 154/2012 “Residenza in tempo reale”
- Legge 1228/1954 “Legge anagrafica”
- D.P.R. 223/1989 Regolamento di attuazione (coordinato con le modifiche apportate dal DPR 154/2012 “Anagrafe in tempo reale”)
- Regio Decreto 773/1931 art. 3 “Approvazione del testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza”
- Regio Decreto 635/1940 paragrafo 28 “Approvazione del Regolamento per l'esecuzione del Testo Unico 773/1931” sulla carta di identità
- D.L. 112/2008 convertito nella Legge 133/2008

Leggi di applicazione generale

- TU Enti Locali n 267/2000

- Legge 241/1990 (trasparenza nelle funzioni della Pubblica Amministrazione)
- D.P.R. 445/2000 Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa
- DPR 642/1972 Imposta di bollo
- Decreto legislativo 196/2003 Tutela dei dati e Privacy

Elettorale

- DPR 223/1967 “Testo unico delle Leggi per la disciplina dell’elettorato attivo e la tenuta delle liste elettorali”
- Legge 515/1993 “Disciplina delle campagne elettorali per l’elezione della Camera e del Senato”
- D.Lgs. 197/1996 “Modalità del diritto di voto e di eleggibilità alle elezioni comunali dei cittadini dell’unione europea”
- Legge 120/1999 e DPR 299/2000 recanti disposizioni in materia di tessera elettorale
- Legge 81/1993 “Elezione diretta del Sindaco e del Consiglio Comunale”

I principi fondamentali che regolano l’attività del servizio

L’attività dei Servizi Demografici si ispira ai seguenti principi:

Eguaglianza ed Imparzialità

I Servizi Demografici garantiscono equità di trattamento e valutazione nei confronti di tutti i cittadini, senza distinzioni di razza, etnia, sesso, lingua, religione e opinioni politiche.

Efficacia ed efficienza

L’organizzazione, ispirata a criteri di efficienza ed efficacia, ricerca le soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee, attraverso le analisi costi/benefici ed obiettivi/risultati tenuto conto dell’interesse pubblico.

Trasparenza, accesso, partecipazione e privacy.

I Servizi Demografici garantiscono ai cittadini il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi.

Ciascun cittadino può presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami e ha il diritto di ottenere sempre una risposta.

I Servizi Demografici accedono alla banca dati anagrafica nazionale ANPR (Anagrafe Nazionale Popolazione Residente) che è un sistema integrato, efficace e con alti standard di sicurezza, che consente un dialogo semplice e veloce tra le varie amministrazioni assicurando lo scambio di informazioni tra enti pubblici, senza doverle richiedere più volte ai cittadini. ANPR permette ai dati di dialogare, evitando duplicazioni di documenti, garantendo maggiore certezza del dato anagrafico e

tutelando i dati personali del cittadino garantendo l'interoperabilità della stessa con le altre banche dati delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi.

Si ritiene opportuno informare i cittadini che i dati relativi a nome, cognome, luogo e data di nascita, codice fiscale e residenza possono essere visualizzati da ogni ente pubblico e gestore di pubblici servizi che ne facciano richiesta direttamente al Ministero dell' Interno.

Nello svolgimento dei procedimenti di accesso agli atti, il Settore Servizi Delegati presta la massima attenzione al rispetto dei principi di necessità e pertinenza delle domande, vagliando caso per caso le motivazioni, e solo all'esito positivo rilasciano informazioni.

Continuità del servizio

I Servizi Demografici garantiscono la continuità dell'erogazione delle prestazioni di propria competenza durante gli orari di apertura al pubblico, salvo cause di forza maggiore.

Le eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni negli orari di apertura del servizio saranno comunicate agli utenti mediante:

- comunicati agli organi di informazione locale;
- sito web del Comune;
- segnaletica negli uffici.

Quali sono i servizi offerti

I servizi Demografici sono regolati da normativa statale che disciplina specificatamente l'attività da espletare.

1) ANAGRAFE

Funzione dell'Anagrafe è di registrare gli abitanti residenti nel Comune sia come singoli che come componenti di una famiglia, registrando nel tempo i movimenti della popolazione in entrata (nati e immigrati) e in uscita (morti ed emigrati).

Gli uffici curano quindi la registrazione delle mutazioni anagrafiche e la relativa certificazione, il rilascio delle carte di identità, le pratiche di immigrazione e la mutazione o il cambio di residenza, l'iscrizione all'AIRE (Anagrafe Italiani Residenti all'Estero).

2) STATO CIVILE

Funzione dello Stato Civile è registrare il complesso di eventi determinanti lo status della persona, che possono essere indipendenti o dipendenti dalla sua volontà. Allo Stato Civile spetta di conservare tale documentazione, perché dai fatti e atti da essa rappresentati la persona trae la titolarità di specifici e particolari diritti e obblighi verso lo Stato e verso gli altri consociati.

Un'altra funzione essenziale di tale servizio è quella di garantire l'attualità della documentazione in modo che essa sia continuamente aggiornata rispetto alla persona. Gli uffici curano quindi la redazione degli atti di nascita, cittadinanza, pubblicazione, matrimonio e morte; aggiornano, attraverso le annotazioni, gli atti conservati in archivio e ne rilasciano la relativa certificazione.

3) ELETTORALE E LEVA

Funzione dell'Elettorale è di provvedere alla tenuta e all'aggiornamento degli elenchi degli elettori del Comune di Como, di rilasciare ai cittadini elettori le tessere elettorali necessarie per l'esercizio del diritto di voto, di assicurare l'aggiornamento degli albi dei presidenti e degli scrutatori di seggio elettorale.

L'ufficio provvede anche all'aggiornamento degli albi dei Giudici Popolari di Corte d'Assise e di Corte d'Assise d'Appello.

Rilascia le certificazioni di iscrizione nelle liste elettorali e gestisce la formazione e l'aggiornamento delle liste di leva, rilascia copia dei ruoli matricolari ove presenti.

Chi sono I destinatari dei servizi

Sono tutti i cittadini residenti nel territorio di riferimento, nonché tutti i soggetti che hanno diritto o richiedono di usufruire di tali servizi.

Dove si trovano gli uffici e quali sono gli orari di apertura e i recapiti

**SEDE CENTRALE
ENTRATA DA VIA BERTINELLI**

Anagrafe

cortile moderno piano rialzato

(i soggetti diversamente abili accedono utilizzando l'ascensore di fronte all'ufficio cimiteri)

ORARI:

da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30

sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.00

CARTA D'IDENTITÀ ELETTRONICA CIE

Il rilascio/rinnovo di carte d'identità elettroniche (CIE) può essere richiesto senza

necessità di appuntamento, da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30.

Il sabato mattina l'ufficio C.I.E. riceve solo su appuntamento dalle ore 8.30 alle ore 12.00 (possono accedere senza appuntamento gli utenti che abbiano l'esigenza -debitamente documentata- di rilascio di CIE urgente e gli utenti sprovvisti di altri documenti oppure con documento scaduto).

L'appuntamento si prenota online fissando autonomamente un appuntamento sull'agenda on-line

- a questo link: <https://istanzeonline.comune.como.it/hrd/live/appuntamenti/servizi>
- personalmente, recandosi allo sportello informazione presso l'ufficio anagrafe da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30.

Per informazioni su problematiche complesse afferenti il rilascio delle carte d'identità è possibile telefonare ai numeri:

031.252391 (da lunedì a venerdì dalle 12.30 alle 14.00)

031.252224 (da lunedì a venerdì dalle 12.30 alle 14.00)

SPORTELLI CERTIFICATI ANAGRAFICI

Sono aperti due sportelli in sede dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 12.30 e il sabato dalle ore 08.30 alle ore 12.00.

Si sollecitano gli utenti ad utilizzare le seguenti modalità di rilascio alternative, senza accedere alla sede comunale:

- è possibile ottenere i certificati anagrafici, con richiesta on line tramite [ANPR](#). L'assolvimento del bollo, se dovuto, avverrà tramite PagoPA.
- per i certificati esenti da bollo è possibile inoltrare richiesta via posta elettronica semplice alla casella anagrafe.certificazioni@comune.como.it

Maggiori informazioni nella [pagina dedicata](#).

SPORTELLI ISCRIZIONI/CAMBI DI RESIDENZA/ATTESTAZIONE REGOLARITA' SOGGIORNO CITTADINO COMUNITARIO/ISCRIZIONE SCEDARIO POPOLAZIONE TEMPORANEA

Tutti i cittadini possono richiedere online sul portale [ANPR](#) (Anagrafe nazionale della popolazione residente) il cambio di residenza o di dimora da un Comune all'altro in Italia o il rimpatrio dall'estero per i cittadini iscritti all'AIRE. Può essere richiesto anche il cambio di abitazione nell'ambito di un qualsiasi Comune.

VAI SU [ANPR](#)

Gli utenti possono farne richiesta anche tramite posta elettronica semplice o certificata alla casella PEC

anagrafe.iscrizioni@comune.como.it

anagrafe.iscrizioni@comune.pec.como.it (casella abilitata a ricevere solo da indirizzi PEC).

È sempre disponibile uno sportello in sede dedicato che riceverà previa prenotazione solo per iscrizioni urgenti e quando non si ha disponibilità di strumentazioni informatiche.

Si prenota online fissando autonomamente un appuntamento sull'agenda on-line

- a questo link:

<https://istanzeonline.comune.como.it/hrd/live/appuntamenti/servizi>

- per telefono ai numeri

031.252255 (da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 12.30)

031.252224 (da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 12.30)

UFFICIO AIRE

L'ufficio non è aperto al pubblico; per qualsiasi richiesta di informazioni o trasmissione di richiesta di cancellazione anagrafica da parte di cittadini stranieri inviare una mail alla seguente casella: anagrafe.aire@comune.como.it

Per trasmissione di istanze utilizzare la seguente casella di posta certificata: aire@comune.pec.como.it (casella abilitata a ricevere solo da indirizzi PEC).

SPORTELLO MULTIFUNZIONE/SPORTELLO INFORMAZIONI

È aperto in sede uno sportello per l'erogazione di tutti i servizi URGENTI E IMPROROGABILI senza prenotazione (variazioni anagrafiche, rinnovo dimora abituale ecc.), dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 12.30 e il sabato dalle ore 08.30 alle ore 12.00; è comunque consigliabile inviare le varie richieste tramite posta elettronica semplice al seguente indirizzo: anagrafe.cancellazioni@comune.como.it

PERMESSI ZTL E PERMESSI INVALIDI

Tel. 031.252548 da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 – 12.30.

Apertura al pubblico: non prevista. È possibile presentare istanze sui permessi in ZTL:

- a mezzo PEC al seguente indirizzo: protocollo@comune.pec.como.it (casella abilitata a ricevere solo da indirizzi PEC);

- via mail ai seguenti indirizzi: anagrafe.disabiliztl@comune.como.it;
- consegna a mano al protocollo generale dell'Ente ([vedi orari](#));
- da [portale online](#) HERALD (opzione 2 '[Comunicazione o variazione targhe su contrassegno disabili](#)').

I contatti e gli orari potranno subire modifiche e aggiornamenti. Sul sito internet comunale si potrà, in ogni momento, prendere visione dei dati aggiornati al seguente indirizzo: <https://www.comune.como.it/it/>

STATOCIVILE (UFFICIO MORTI, UFFICIO NASCITE, UFFICIO MATRIMONI, CITTADINANZE)

cortile moderno piano rialzato

(i soggetti diversamente abili accedono utilizzando l'ascensore di fronte all'ufficio cimiteri)

Orari:

dalle 08.30 alle 12.30 dal lunedì al venerdì; dalle 08.30 alle 12.00 il sabato.

Per certificazioni/estratti si sollecitano gli utenti a farne richiesta, per quanto possibile, tramite le seguenti caselle di posta ordinaria:

- statocivile.morti@comune.como.it
- statocivile.nascite@comune.como.it
- statocivile.matrimoni@comune.como.it
- cittadinanza@comune.como.it

Si rilasciano su prenotazione:

- le dichiarazioni di nascita
- i pre-riconoscimenti e riconoscimenti di paternità
- le richieste di copie integrali di nascita e di matrimonio
- le separazioni e i divorzi
- le pubblicazioni di matrimonio
- le trascrizioni di atti.

Si prenota telefonicamente ai numeri:

- 031.252244 ufficio nascite (da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 12.00)
- 031.252430 ufficio matrimoni (da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 12.00)
- 031.252070 ufficio cittadinanza (da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 12.00).

UFFICIO ELETTORALE

cortile antico piano terreno

Dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.30

Sabato dalle ore 08.30 alle ore 12.00

Per informazioni telefonare dalle 8.30 alle 12.30 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 09.00 alle 12.00 ai seguenti numeri:

- 031.252241

- 031.252242

UFFICIO LEVA

cortile antico piano terreno

Dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.30

Sabato dalle ore 08.30 alle ore 12.00

Per informazioni telefonare dalle 8.30 alle 12.30 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 09.00 alle 12.00 al seguente numero: 031.252279

LE SCHEDE DEI SERVIZI EROGATI STANDARD DI QUALITÀ'

Le informazioni relative ai servizi erogati – compresi i tempi di rilascio – sono contenute nella schede di cui alle pagine seguenti.

Ulteriori informazioni possono essere reperite sul sito istituzionale, al link indicato in ogni singola scheda.

Gli standard di qualità associati ai singoli servizi offerti riguardano:

1. Rispetto dei tempi di erogazione del servizio
2. Ricevimento dei cittadini negli orari indicati e tempi di ascolto e risposta
3. Riscontro dettagliato, anche negativo, delle istanze dell'utenza
4. Indicazioni precise sulle modalità da seguire per ottenere il servizio richiesto
5. Aggiornamento costante delle informazioni contenute nel sito del Comune

SERVIZIO	CARTA D'IDENTITÀ CARTACEA
DESCRIZIONE	<p>Attesta l'identità della persona, viene rilasciata in casi eccezionali per urgenze debitamente documentate. Per ulteriori informazioni vedi sito internet al seguente indirizzo:</p> <p>https://www.comune.como.it/it/servizi/certificati-e-documenti/carte-di-identita/</p>
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	<p>N.2 fotografie formato tessera uguali, con le caratteristiche previste dalla norma vigente (recente degli ultimi sei mesi). Vecchia carta d'identità o denuncia di smarrimento/furto in originale.</p>
MODALITÀ ACCESSO (Multicanalità)	<p>Allo Sportello Carte d'identità presso Ufficio Anagrafe Comune di Como, entrata Via Bertinelli. A domicilio per casi particolari, previo appuntamento con l'Ufficio. Informazioni tramite mail alla seguente casella di posta elettronica: anagrafe.carteidentita@comune.como.it</p>
TEMPI RILASCIO (Tempestività)	<p>Immediato allo Sportello. Entro 30 giorni a domicilio.</p>
COSTI	<p>Costo ministeriale e diritti di segreteria</p>

SERVIZIO	CARTA D'IDENTITÀ ELETTRONICA (CIE)
DESCRIZIONE	<p>È il documento che attesta l'identità della persona e permette l'accesso a servizi online della Pubblica Amministrazione. Per ulteriori informazioni vedi sito internet al seguente indirizzo:</p> <p>https://www.comune.como.it/it/servizi/certificati-e-documenti/carte-di-identita/</p>
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	<p>N. 1 fotografia formato tessera con le caratteristiche previste dalla norma vigente (recente degli ultimi sei mesi). Codice fiscale Vecchia carta d'identità o denuncia di smarrimento/furto in originale</p>
MODALITÀ ACCESSO (Multicanalità)	<p>Allo Sportello Carte d'identità presso Ufficio Anagrafe Comune di Como, entrata Via Bertinelli. A domicilio per casi particolari, previo appuntamento con l'Ufficio. Informazioni tramite mail alla seguente casella di posta elettronica: anagrafe.carteidentita@comune.como.it</p>
TEMPI RILASCIO (Tempestività)	<p>Al momento dell'emissione del documento viene rilasciato un documento sostitutivo, valido sul territorio nazionale. La CIE verrà inviata dal Ministero dell'Interno all'indirizzo prescelto dal cittadini entro sette giorni lavorativi.</p>
COSTI	<p>Costo ministeriale e diritti di segreteria</p>

SERVIZIO	DICHIARAZIONE DI VOLONTA' DI ASSENSO O DINIEGO ALL ADONAZIONE DEGLI ORGANI E TESSUTI
DESCRIZIONE	I cittadini maggiorenni residenti a Como possono esprimere l'assenso o il diniego alla donazione degli organi e tessuti al momento del rinnovo della carta d'identità elettronica. La volontà dichiarata verrà trasmessa dal Comune al Sistema Informativo Trapianti
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Documento d'identità in corso di validità
MODALITÀ ACCESSO (Multicanalità)	In occasione del rilascio o rinnovo della carta d'identità elettronica.
TEMPI RILASCIO (Tempestività)	Immediato allo Sportello
COSTI	Nessuno

SERVIZIO	CERTIFICATI ANAGRAFICI
DESCRIZIONE	<p>I certificati anagrafici sono attestazioni che riguardano i dati contenuti nei registri della popolazione residente nel Comune (residenza, stato di famiglia, cittadinanza, stato libero, nascita, morte, matrimonio, godimento dei diritti politici). Per ulteriori informazioni vedi sito internet al seguente indirizzo: https://www.comune.como.it/it/servizi/certificati-e-documenti/certificati/</p>
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	<p>Documento d' identità in corso di validità per chi si presenta allo sportello</p> <p>Fotocopia del documento in corso di validità se la richiesta viene inoltrata via mail.</p>
MODALITÀ ACCESSO (Multicanalità)	<p>On-line sul portale ANPR (Anagrafe Nazionale Popolazione Residente) accedendo con identità digitale. Allo Sportello Certificati presso Ufficio Anagrafe Comune di Como, entrata Via Bertinelli. Tramite PEO in caso di esenzione da imposta di bollo alla seguente casella di posta elettronica:anagrafe.certificati@comune.como.it</p>
TEMPI RILASCIO (Tempestività)	Di norma immediatamente
COSTI	Imposta di bollo e diritti di segreteria, salvo specifiche esenzioni.

SERVIZIO	CERTIFICATI STORICI
DESCRIZIONE	<p>Attestano situazioni anagrafiche relative ad una data precisa del passato. Possono essere richiesti certificati di residenza storici e certificati di stato di famiglia storici.</p> <p>Per ulteriori informazioni vedi sito internet al seguente indirizzo: https://www.comune.como.it/it/servizi/certificati-e-documenti/certificati/certificati-storici/</p>
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	<p>Documento d' identità in corso di validità per chi si presenta allo sportello.</p> <p>Fotocopia del documento in corso di validità se la richiesta viene inoltrata via mail.</p>
MODALITÀ ACCESSO (Multicanalità)	<p>Allo Sportello Certificati presso Ufficio Anagrafe Comune di Como, entrata Via Bertinelli.</p> <p>Tramite PEO in caso di esenzione da imposta di bollo alla seguente casella di posta elettronica:anagrafe.certificati@comune.como.it</p>
TEMPI RILASCIO (Tempestività)	Entro 30 giorni
COSTI	<p>Imposta di bollo e diritti di segreteria, salvo specifiche esenzioni.</p> <p>In caso di ricerche d'archivio il diritto è maggiorato e relativo ad ogni nominativo contenuto nel certificato.</p>

SERVIZIO	DICHIARAZIONI SOSTITUTIVE DELL'ATTO DI NOTORIETA'
DESCRIZIONE	<p>E' il documento con cui il cittadino può dichiarare numerose situazioni che lo riguardano (stati, qualità personali o fatti). Il documento non può contenere dichiarazioni d'intenzioni, propositi per il futuro, procure e comunque non può riguardare atti negoziali.</p> <p>Per ulteriori informazioni vedi sito internet al seguente indirizzo: https://www.comune.como.it/it/servizi/certificati-e-documenti/autocertificazioni/dichiarazione-sostitutiva-di-atti-notorieta-espressione-di-conoscenza/</p>
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	<p>Documento d'identità in corso di validità</p>
MODALITÀ ACCESSO (Multicanalità)	<p>Allo Sportello Certificati presso Ufficio Anagrafe Comune di Como, entrata Via Bertinelli.</p> <p>A domicilio in casi particolari previo appuntamento con l'Ufficio.</p> <p>Informazioni tramite mail alla seguente casella di posta elettronica: anagrafe.certificati@comune.como.it</p>
TEMPI RILASCIO (Tempestività)	<p>Immediato allo Sportello A domicilio entro 30 giorni dalla richiesta</p>
COSTI	<p>Imposta di bollo e diritti di segreteria</p>

SERVIZIO	AUTENTICAZIONI DI FIRME, DI COPIE DI DOCUMENTI E FOTOGRAFIE
DESCRIZIONE	<p>L'autenticazione è l'attestazione da parte del pubblico ufficiale che: una firma è resa dal dichiarante in sua presenza ed è quindi autentica; La fotografia corrisponde alla persona che ne chiede la legalizzazione. La copia del documento è conforme all'originale. Per ulteriori informazioni vedi sito internet al seguente indirizzo: https://www.comune.como.it/it/servizi/certificati-e-documenti/certificati/autenticazione-di-copie-atti-o-documenti</p>
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	<p>Documento d'identità in corso di validità. Il documento da autenticare in originale, completo in tutte le sue parti, scritto solo in lingua italiana. La fotografia da autenticare e la persona nella foto presente in presenza fisica allo sportello</p>
MODALITÀ ACCESSO (Multicanalità)	<p>Allo Sportello Certificati presso Ufficio Anagrafe Comune di Como, entrata Via Bertinelli. A domicilio per coloro che sono impossibilitati a deambulare, previo appuntamento con l'Ufficiale di Anagrafe.</p>
TEMPI RILASCIO (Tempestività)	<p>Immediato allo Sportello</p>
COSTI	<p>Marca da bollo</p>

SERVIZIO	CAMBI DI ABITAZIONE IN CITTA'
DESCRIZIONE	<p>Occorre denunciare all'Anagrafe entro 20 giorni il cambio di abitazione. Per ulteriori informazioni vedi sito internet al seguente indirizzo: https://www.comune.como.it/it/servizi/certificati-e-documenti/residenza/Cambiamento-di-abitazione-nell-ambito-dello-stesso-comune/</p>
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	<p>Modulo ministeriale di dichiarazione di cambio di residenza. Documento d'identità in corso di validità. Codice fiscale. Indirizzo esatto con numero civico ed eventuale numero interno o dati catastali. Dichiarazione di conoscenza di chi già occupa l'abitazione. Documentazione idonea a provare il titolo di occupazione dell'alloggio (contratto di affitto, compravendita, etc.).</p>
MODALITÀ ACCESSO (Multicanalità)	<p>On-line sul portale ANPR (Anagrafe Nazionale Popolazione Residente) accedendo con identità digitale. Tramite posta elettronica semplice o certificata ai seguenti indirizzi: anagrafe.iscrizioni@comune.como.it anagrafe.iscrizioni@comune.pec.como.it (riceve solo PEC). E' sempre disponibile uno sportello in sede dedicato che riceverà previa prenotazione solo per iscrizioni urgenti e quando non si ha disponibilità di strumentazioni informatiche. Si prenota: online fissando autonomamente un appuntamento sull'agenda on-line a questo link:https://istanzeonline.comune.como.it/hrdlive/appuntamenti/servizi per telefono ai numeri 031.252255 (da lunedì a venerdì dalle 08.30 alle 12.30) 031.25224 (da lunedì a venerdì dalle 08.30 alle 12.30).</p>
TEMPI RILASCIO (Tempestività)	<p>Entro due giorni dalla richiesta, salvo irricevibilità o sospensione del procedimento di 30 giorni. Entro il 45° giorno, previo accertamento positivo da parte dei vigili accertatori, il procedimento si conclude salvo preavviso di rigetto</p>
COSTI	Nessuno

SERVIZIO	ATTESTAZIONI DI SOGGIORNO DI CITTADINI COMUNITARI
DESCRIZIONE	<p>Il cittadino dell'Unione Europea che abbia soggiornato in via continuativa per 5 anni nel territorio comunale acquisisce il diritto di soggiorno permanente, sempre nel rispetto delle condizioni previste dalla legge.</p> <p>Per ulteriori informazioni vedi sito internet al seguente indirizzo: https://www.comune.como.it/it/servizi/certificati-e-documenti/residenza/attestato-di-regolarita-di-soggiorno/</p>
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	<p>Documentazione, anche reddituale e previdenziale, attestante il soggiorno legale e continuativo sul territorio nazionale per 5 anni.</p> <p>Documento d'identità in corso di validità.</p> <p>Codice fiscale.</p>
MODALITÀ ACCESSO (Multicanalità)	<p>Allo sportello in sede, Via Bertinelli, che riceverà previa prenotazione.</p> <p>Si prenota: online fissando autonomamente un appuntamento sull'agenda on-line a questo link:https://istanzeonline.comune.como.it/hrdlive/appuntamenti/servizi per telefono ai numeri 031.252255 (da lunedì a venerdì dalle 08.30 alle 12.30) 031.25224 (da lunedì a venerdì dalle 08.30 alle 12.30).</p>
TEMPI RILASCIO (Tempestività)	Entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta
COSTI	Imposta di bollo e diritti di segreteria

SERVIZIO	ISCRIZIONI ANAGRAFICHE DEI CITTADINI COMUNITARI
DESCRIZIONE	<p>Se un cittadino dell'Unione Europea decide di soggiornare per un periodo superiore ai 3 mesi deve richiedere l'iscrizione anagrafica presso il comune in cui dimora.</p> <p>Per ulteriori informazioni vedi sito internet al seguente indirizzo: https://www.comune.como.it/it/servizi/certificati-e-documenti/residenza/trasferimento-di-residenza-da-altro-comune-o-dallestero-per-italiani-comunitari-ed-extracomunitari/</p>
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	<p>Modulo ministeriale di dichiarazione di residenza. Documento d'identità in corso di validità o passaporto. Codice fiscale. Contratto di lavoro oppure attestazione di risorse economiche provenienti da altre fonti e polizza sanitario della durata di almeno un anno. Dati anagrafici di tutti i componenti del nucleo familiare che chiedono la residenza. Indirizzo esatto con numero civico e numero interno o eventuale identificativo catastale. Certificazione attestante la relazione di parentela o affinità per i familiari a carico del cittadino comunitario lavoratore. Documentazione idonea a provare il titolo di occupazione dell'alloggio (contratto di affitto, compravendita, etc.). Dichiarazione di conoscenza di chi già occupa l'abitazione.</p>
MODALITÀ ACCESSO (Multicanalità)	<p>Tramite posta elettronica semplice o certificata ai seguenti indirizzi: anagrafe.iscrizioni@comune.como.it anagrafe.iscrizioni@comune.pec.como.it (riceve solo PEC). E' sempre disponibile uno sportello in sede dedicato che riceverà previa prenotazione solo per iscrizioni urgenti e quando non si ha disponibilità di strumentazioni informatiche. Si prenota: online fissando autonomamente un appuntamento sull'agenda on-line a questo link:https://istanzeonline.comune.como.it/hrdlive/appuntamenti/servizi per telefono ai numeri 031.252255 (da lunedì a venerdì dalle 08.30 alle 12.30) 031.25224 (da lunedì a venerdì dalle 08.30 alle 12.30).</p>
TEMPI RILASCIO (Tempestività)	<p>Entro 2 giorni dalla richiesta, salvo irricevibilità o sospensione del procedimento di 30 giorni. Entro il 45° giorno, previo accertamento positivo da parte dei vigili accertatori, il procedimento si conclude salvo preavviso di rigetto</p>
COSTI	Nessuno

SERVIZIO	TRASFERIMENTO DI RESIDENZA
DESCRIZIONE	<p>E' la dichiarazione con cui si afferma di avere la dimora abituale in una precisa città ad un dato indirizzo.</p> <p>Per ulteriori informazioni vedi sito internet al seguente indirizzo: https://www.comune.como.it/it/servizi/certificati-e-documenti/residenza/trasferimento-di-residenza-da-altro-comune-o-dallestero-per-italiani-comunitari-ed-extracomunitari/</p>
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	<p>Modulo ministeriale di dichiarazione di cambio di residenza. Documento d'identità in corso di validità e se proviene dall'estero documento valido per l'espatrio. Codice fiscale Dati anagrafici di tutti i componenti del nucleo familiare. Indirizzo esatto con numero civico ed eventuale numero interno o dati catastali. Dichiarazione di conoscenza di chi già occupa l'abitazione. Documentazione idonea a provare il titolo di occupazione dell'alloggio (contratto di affitto, compravendita, etc.). Per i cittadini extracomunitari passaporto e titolo che attesti la regolarità del soggiorno.</p>
MODALITÀ ACCESSO (Multicanalità)	<p>On-line sul portale ANPR (Anagrafe Nazionale Popolazione Residente) accedendo con identità digitale. Tramite posta elettronica semplice o certificata ai seguenti indirizzi: anagrafe.iscrizioni@comune.como.it anagrafe.iscrizioni@comune.pec.como.it (riceve solo PEC). E' sempre disponibile uno sportello in sede dedicato che riceverà previa prenotazione solo per iscrizioni urgenti e quando non si ha disponibilità di strumentazioni informatiche. Si prenota: online fissando autonomamente un appuntamento sull'agenda on-line a questo link:https://istanzeonline.comune.como.it/hrd/live/appuntamenti/servizi per telefono ai numeri 031.252255 (da lunedì a venerdì dalle 08.30 alle 12.30) 031.25224 (da lunedì a venerdì dalle 08.30 alle 12.30).</p>
TEMPI RILASCIO (Tempestività)	<p>Entro 2 giorni dalla richiesta, salvo irricevibilità o sospensione del procedimento di 30 giorni. Entro il 45° giorno, previo accertamento positivo da parte dei vigili accertatori, il procedimento si conclude salvo preavviso di rigetto</p>
COSTI	Nessuno

SERVIZIO	ISCRIZIONE ANAGRAFE ITALIANI RESIDENTI ALL'ESTERO
DESCRIZIONE	<p>Il registri AIRE (Anagrafe Italiani Residenti all'Estero) contiene i dati dei cittadini italiani che hanno dichiarato al Consolato o Ambasciata di competenza di risiedere all'estero per un periodo di tempo superiore ai 12 mesi .</p> <p>Per ulteriori informazioni vedi sito internet al seguente indirizzo: https://www.comune.como.it/it/servizi/certificati-e-documenti/residenza/trasferimento-di-residenza-allestero</p>
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	<p>Verificare la documentazione richiesta nei vari siti internet delle autorità consolari di competenza.</p> <p>Informazioni tramite mail alla seguente casella di posta elettronica:iscrizioni.aire@comune.como.it</p>
MODALITÀ ACCESSO (Multicanalità)	Tramite Consolato o Ambasciata italiana nello stato estero.
TEMPI RILASCIO (Tempestività)	Entro 2 giorni dalla richiesta del Consolato italiano all'estero
COSTI	Nessuno

SERVIZIO	CONTRASSEGNO PER LA SOSTA DEI DISABILI
DESCRIZIONE	<p>Il contrassegno per la sosta dei disabili è un tagliando, assegnato a persone con disabilità motoria riconosciuta, che consente loro la sosta negli spazi riservati.</p> <p>Con il contrassegno per disabili è inoltre consentito l'accesso alla ZTL (Zona a Traffico Limitato) del Comune di Como.</p> <p>Per ulteriori informazioni vedi sito internet al seguente indirizzo: https://www.comune.como.it/it/comune/partecipazione-e-centri-civici/servizi-presso-i-centri-civici/richiesta-contrassegno-per-la-sosta-dei-disabili</p>
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	<ul style="list-style-type: none"> - Certificazione rilasciata dal medico dell'ASST Lariana; - Verbale di invalidità rilasciato dall'ASST Lariana o dall'INPS; - Carta identità disabile; - Carta di circolazione veicolo in ingresso; - Carta identità esercente potestà genitoriale (se minore); - Carta d'identità amministratore di sostegno e provvedimento di assegnazione amministratore di sostegno (se esistente); - Certificato di non deambulabilità rilasciato dall'INPS.
MODALITÀ ACCESSO (Multicanalità)	<p>La domanda dovrà essere presentata all'ufficio rilascio contrassegni per persone disabili presente presso il Settore anagrafe in uno dei seguenti modi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - A mezzo PEC al seguente indirizzo: protocollo@comune.per.como.it - Via mail al seguente indirizzo: anagrafe.disabiliztl@comune.como.it - Consegna a mano al protocollo generale dell'Ente (vedi orari) - Da portale servizi online HERALD selezionando "Comunicazione o variazione targhe su contrassegno disabili (solo per inserimento/aggiornamento targhe ed inserimento permessi rilasciati da altri Comuni)
TEMPI RILASCIO (Tempestività)	15 giorni lavorativi
COSTI	Imposta di bollo solo per casi specifici.

SERVIZIO	DENUNCIA DI NASCITA
DESCRIZIONE	Viene resa da un genitore se sposato oppure da entrambi i genitori se non coniugati entro 10 giorni dall'evento. Può essere resa sia all'Ufficio di Stato Civile del Comune in cui è avvenuta la nascita oppure in quello di residenza dei genitori. Per ulteriori informazioni vedi sito internet al seguente indirizzo: https://www.comune.como.it/it/servizi/certificati-e-documenti/nascita/dichiarazione-di-nascita/
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Documento di identità in corso di validità dei genitori. Attestazione di nascita dell'ospedale.
MODALITÀ ACCESSO (Multicanalità)	Allo Sportello Nascite presso Ufficio Stato Civile Comune di Como, entrata Via Bertinelli.
TEMPI RILASCIO (Tempestività)	Immediato
COSTI	Nessuno

SERVIZIO	RICONOSCIMENTO DI UN FIGLIO
DESCRIZIONE	<p>E' una dichiarazione con la quale viene riconosciuto un bambino come figlio. Per ulteriori informazioni vedi sito internet al seguente indirizzo: https://www.comune.como.it/it/servizi/certificati-e-documenti/nascita/riconoscimento-figli-naturali/</p>
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	<p>Documento di identità in corso di validità. Per gli stranieri eventuali dichiarazioni consolari</p>
MODALITÀ ACCESSO (Multicanalità)	<p>Allo Sportello Nascite dell'Ufficio Stato Civile, entrata via Bertinelli, previo appuntamento tramite mail alla seguente casella di posta elettronica: statocivile.nascite@comune.como.it oppure tramite telefono al numero: 031.252244</p>
TEMPI RILASCIO (Tempestività)	<p>Immediato se completo di tutta la documentazione</p>
COSTI	<p>Nessuno</p>

SERVIZIO	DENUNCIA DI MORTE
DESCRIZIONE	<p>Viene resa all'Ufficiale dello Stato Civile entro 24 ore dal decesso. La rende l'agenzia di pompe funebri oppure un cittadino.</p> <p>Per ulteriori informazioni vedi sito internet al seguente indirizzo: https://www.comune.como.it/it/servizi/certificati-e-documenti/Morte/denuncia-di-morte-e-autorizzazione-al-seppellimento/</p>
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	<p>Certificato necroscopico. Scheda ISTAT. Avviso del decesso.</p>
MODALITÀ ACCESSO (Multicanalità)	<p>Allo Sportello Morti presso Ufficio Stato Civile Comune di Como, entrata Via Bertinelli.</p> <p>Tramite posta elettronica certificata alla seguente casella: statocivile.morti@comune.pec.como.it (riceve solo da PEC).</p>
TEMPI RILASCIO (Tempestività)	<p>Immediato</p>
COSTI	<p>Nessuno</p>

SERVIZIO	AUTORIZZAZIONE ALLA CREMAZIONE, ALL’AFFIDO E ALLA DISPERSIONE DELLE CENERI
DESCRIZIONE	Tale autorizzazione è data nel rispetto della volontà espressa in vita dal defunto. Per ulteriori informazioni vedi sito internet al seguente indirizzo: https://www.comune.como.it/it/servizi/certificati-e-documenti/Morte/autorizzazione-alla-cremazione/
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Documento del richiedente in corso di validità. Iscrizione ad una società di cremazione. Copia del testamento pubblicato del defunto. O dichiarazione del coniuge o di tutti i parenti di grado più prossimo.
MODALITÀ ACCESSO (Multicanalità)	Allo Sportello Morti presso Ufficio Stato Civile Comune di Como, entrata Via Bertinelli. Informazioni tramite mail alla seguente casella di posta elettronica: statocivile.morti@comune.como.it
TEMPI RILASCIO (Tempestività)	Cremazione non prima di 24 ore dal decesso. Affido o dispersione entro 10 giorni dalla richiesta
COSTI	Imposta di bollo

SERVIZIO	MATRIMONI, UNIONI DI FATTO E DIVORZI
DESCRIZIONE	<p>La celebrazione di matrimoni, unioni civili viene celebrata dall'Ufficiale di stato Civile. Occorre fissare per tempo la data del matrimonio per verificare l'effettiva disponibilità della sala di interesse.</p> <p>Per ulteriori informazioni vedi sito internet al seguente indirizzo: https://www.comune.como.it/it/servizi/certificati-e-documenti/matrimonio-e-divorzio/</p>
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	<p>Vedi sito internet: https://www.comune.como.it/it/servizi/certificati-e-documenti/matrimonio-e-divorzio/</p>
MODALITÀ ACCESSO (Multicanalità)	<p>Allo Sportello Matrimonio presso Ufficio Stato Civile Comune di Como, entrata Via Bertinelli.</p> <p>Tramite prenotazione telefonica al seguente numero: 031.252430.</p> <p>Informazioni tramite mail alla seguente casella di posta elettronica: statocivile.matrimoni@comune.como.it</p>
TEMPI RILASCIO (Tempestività)	<p>In base alla disponibilità dell'agenda appuntamenti.</p>
COSTI	<p>Nessuno</p>

SERVIZIO	PUBBLICAZIONI DI MATRIMONIO
DESCRIZIONE	<p>E' una forma di pubblicità o notizia che ha lo scopo di rendere nota l'intenzione di contrarre matrimonio da parte delle due persone interessate.</p> <p>Per ulteriori informazioni vedi sito internet al seguente indirizzo: https://www.comune.como.it/it/servizi/certificati-e-documenti/matrimonio-e-divorzio/pubblicazioni-di-matrimonio/</p>
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	<p>Documento di identità in corso di validità. Richiesta del parroco o ministro di culto se matrimonio religioso. Documento d'identità in corso di validità ed eventuale nulla osta rilasciato dalle autorità straniere competenti.</p>
MODALITÀ ACCESSO (Multicanalità)	<p>Allo Sportello Matrimoni presso Ufficio Stato Civile Comune di Como, entrata Via Bertinelli. Tramite prenotazione telefonica al seguente numero: 031.252430. Informazioni tramite mail alla seguente casella di posta elettronica:statocivile.matrimoni@comune.como.it</p>
TEMPI RILASCIO (Tempestività)	<p>30 giorni dalla richiesta di parte. La pubblicazioni hanno validità di massimo 180 giorni</p>
COSTI	<p>Imposta di bollo</p>

SERVIZIO	ACCORDO DI SEPARAZIONE E DI DIVORZIO DAVANTI ALL'UFFICIALE DI STATO CIVILE
DESCRIZIONE	<p>I coniugi possono chiedere congiuntamente all'Ufficiale di Stato Civile di registrare un atto in cui , con il consenso reciproco, dichiarano di volersi separare o di voler sciogliere o far cessare gli effetti civili del loro matrimonio.</p> <p>Tale atto ha la stessa efficacia della sentenza di separazione o di divorzio dei giudici.</p> <p>L'accordo non può contenere riferimenti ai rapporti patrimoniali (economici e finanziari) tra i coniugi.</p> <p>Sono esclusi i coniugi che hanno figli minori, anche di una sola parte, o maggiorenni incapaci o portatori di handicap grave (legge 104/92 art. 3) o economicamente non autosufficienti.</p> <p>La competenza comunale è per coniugi in cui almeno uno dei due è residente nel comune o sposati all'estero con il matrimonio trascritto nel Comune di Como.</p> <p>Per ulteriori informazioni vedi sito internet al seguente indirizzo: https://www.comune.como.it/it/servizi/certificati-e-documenti/matrimonio-e-divorzio/separazione-e-divorzio</p>
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	<p>Documento di identità dei coniugi in corso di validità.</p> <p>Dichiarazione di ciascuno dei coniugi circa l'assenza di figli – anche di una sola parte – e di essere/non essere parti di un giudizio pendente concernente la separazione o il divorzio tra i coniugi.</p> <p>Modello per la definizione dell'accordo di separazione e di divorzio.</p> <p>Copia conforme all'originale dell'atto di separazione (per i coniugi che si accordano per il divorzio)</p>
MODALITÀ ACCESSO (Multicanalità)	Allo Sportello di Stato Civile – ufficio Matrimoni - ingresso da Via Bertinell
TEMPI RILASCIO (Tempestività)	Non prima di 30 giorni dalla redazione dell'accordo e comunque dopo essersi ripresentati davanti all'Ufficiale di Stato Civile per confermare l'accordo di separazione/divorzio
COSTI	Diritto fisso di 16 euro

SERVIZIO	DAT
DESCRIZIONE	<p>E' la dichiarazione anticipata di volontà del cittadino in materia di trattamenti sanitari. Il cittadino esprime il proprio consenso o dissenso rispetto alle cure mediche a cui potrebbe essere sottoposto.</p> <p>Per ulteriori informazioni vedi sito internet al seguente indirizzo: https://www.comune.como.it/it/servizi/certificati-e-documenti/dichiarazioni-anticipate-di-volonta-relative-ai-trattamenti-sanitari-dat/</p>
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Modulo da compilare e firmare
MODALITÀ ACCESSO (Multicanalità)	<p>Allo Sportello Ufficio Matrimoni Stato Civile dall'ingresso di Via Bertinelli.</p> <p>Tramite prenotazione telefonica al seguente numero: 031.252430.</p> <p>Informazioni tramite mail alla seguente casella di posta elettronica:statocivile.matrimoni@comune.como.it</p>
TEMPI RILASCIO (Tempestività)	Immediato
COSTI	Imposta di bollo

SERVIZIO	CITTADINANZA
DESCRIZIONE	<p>I neo-diciottenni stranieri nati e cresciuti in Italia possono presentare domanda di cittadinanza entro il compimento de 19° anno di età.</p> <p>Il cittadino straniero, residente, diretto discendente di cittadino italiano emigrato all'estero che non abbia mai rinunciato alla cittadinanza italiana può presentare istanza di cittadinanza italiana.</p> <p>Per ulteriori informazioni vedi sito internet al seguente indirizzo: https://www.comune.como.it/it/servizi/certificati-e-documenti/cittadinanza/</p>
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	<p>Da richiedere tramite mail alla seguente casella di posta elettronica: statocivile.cittadinanza@comune.como.it</p>
MODALITÀ ACCESSO (Multicanalità)	<p>Allo Sportello Cittadinanza, entrata Via Bertinelli.</p>
TEMPI RILASCIO (Tempestività)	<p>120 giorni dal ricevimento dell'istanza di cittadinanza per i neo-diciottenni. 180 giorni dal ricevimento dell' istanza di cittadinanza per discendenza di sangue.</p>
COSTI	<p>Imposta di bollo e di cittadinanza per i neo-diciottenni. Imposta di bollo per discendenza di sangue.</p>

SERVIZIO	VERBALE DI GIURAMENTO E TRASCRIZIONE DEL DECRETO DI CITTADINANZA ITALIANA
DESCRIZIONE	<p>Sono atti di Stato Civile che completano il conferimento della cittadinanza italiana per decreto del Prefetto o del Presidente della Repubblica.</p> <p>Per ulteriori informazioni vedi sito internet al seguente indirizzo: https://www.comune.como.it/it/servizi/certificati-e-documenti/cittadinanza/</p>
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	<p>Decreto di cittadinanza italiana. Documento d'identità in corso di validità</p>
MODALITÀ ACCESSO (Multicanalità)	<p>Allo Sportello Cittadinanza, entrata via Bertinelli previo appuntamento tramite mail alla seguente casella di posta elettronica: statocivile.cittadinanze@comune.como.it oppure tramite telefono al numero: 031.252070</p>
TEMPI RILASCIO (Tempestività)	<p>Entro 6 mesi dalla data del decreto</p>
COSTI	<p>Nessuno</p>

SERVIZIO	COPIA INTEGRALE DI ATTO DI STATO CIVILE
DESCRIZIONE	<p>E' una fotocopia dell'atto contenuto nel registro di Stato Civile. Per ulteriori informazioni vedi sito internet al seguente indirizzo:</p> <p>https://www.comune.como.it/it/servizi/certificati-e-documenti/certificati/certificato-estratti-copie-integrali/</p>
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	<p>Documento di identità in corso di validità per il titolare dell'atto che si presenta allo Sportello.</p> <p>Fotocopia del documento d'identità in corso di validità se la richiesta viene inoltrata tramite email</p>
MODALITÀ ACCESSO (Multicanalità)	<p>All'Ufficio di Stato Civile ingresso da Via Bertinelli.</p> <p>Tramite mail alle seguenti caselle di posta elettronica:</p> <p>statocivile.morti@comune.como.it</p> <p>statocivile.nascite@comune.como.it</p> <p>statocivile.matrimoni@comune.como.it</p>
TEMPI RILASCIO (Tempestività)	Entro 10 giorni dalla richiesta e comunque entro 30 giorni
COSTI	Nessuno

SERVIZIO	CERTIFICATI ED ESTRATTI DI STATO CIVILE
DESCRIZIONE	<p>Attestano dati desumibili dai registri di Stato Civile, in particolare:</p> <p>certificato di nascita (da cui risultano il luogo e la data di nascita);</p> <p>certificato di morte: (da cui risultano il luogo e la data della morte);</p> <p>certificato di matrimonio (da cui risultano il luogo e la data di matrimonio);</p> <p>estratto per riassunto dell'atto di nascita anche su modulo plurilingue (certificazione di nascita completa di eventuali annotazioni);</p> <p>estratto per riassunto di matrimonio anche su modulo plurilingue (certificazione di matrimonio completa di eventuali annotazioni);</p> <p>estratto per riassunto dell'atto di morte anche su modulo plurilingue (certificazione di morte completa di eventuali annotazioni).</p> <p>Per ulteriori informazioni vedi sito internet al seguente indirizzo: https://www.comune.como.it/it/servizi/certificati-e-documenti/certificati/certificato-estratti-copie-integrali/</p>
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	<p>Documento di identità in corso di validità per chi si presenta allo sportello.</p> <p>Fotocopia del documento in corso di validità se la richiesta viene inoltrata tramite posta o mail.</p>
MODALITÀ ACCESSO (Multicanalità)	<p>All'Ufficio di Stato Civile ingresso da via Bertinelli.</p> <p>Tramite mail alle seguenti caselle di posta elettronica: statocivile.morti@comune.como.it statocivile.nascite@comune.como.it statocivile.matrimoni@comune.como.it</p>
TEMPI RILASCIO (Tempestività)	<p>Entro 2 giorni dalla richiesta e comunque entro 30 giorni</p>
COSTI	<p>Nessuno</p>

SERVIZIO	TRASCRIZIONE ATTI DI STATO CIVILE
DESCRIZIONE	Sono trascritti nel comune di residenza degli interessati e riguardano i cittadini italiani.
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Documento di identità in corso di validità. Atto da trascrivere tradotto e legalizzato se richiesto dalla normativa.
MODALITÀ ACCESSO (Multicanalità)	All'Ufficio Stato Civile ingresso da Via Bertinelli. Informazioni tramite mail alle seguenti caselle di posta elettronica: statocivile.morti@comune.como.it statocivile.nascite@comune.como.it statocivile.matrimoni@comune.como.it
TEMPI RILASCIO (Tempestività)	180 giorni
COSTI	Nessuno

SERVIZIO	CORREZIONE DEGLI ATTI DI STATO CIVILE E CAMBIO DI COGNOME/NOME
DESCRIZIONE	L'Ufficiale di Stato Civile corregge i dati o modifica il cognome/nome riportati sugli atti di Stato Civile a seguito di variazioni intervenute.
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Documentazione legale che dimostri la necessità della modifica da apportare sugli atti e decreti di cambio di nome e cognome
MODALITÀ ACCESSO (Multicanalità)	Allo Sportello Nascite dell'Ufficio Stato Civile, entrata via Bertinelli, previo appuntamento tramite mail alla seguente casella di posta elettronica: statocivile.nascite@comune.como.it oppure tramite telefono al numero: 031.252244
TEMPI RILASCIO (Tempestività)	Entro 30 giorni dalla richiesta
COSTI	Imposta di bollo

SERVIZIO	ISCRIZIONE NELL'ALBO DEGLI SCRUTATORI E DEI PRESIDENTI DI SEGGIO
DESCRIZIONE	I cittadini maggiorenni possono svolgere le funzioni di scrutatore e presidente di Seggio elettorale presentando domanda nei termini indicati.
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Documento d'identità in corso di validità per chi si presenta allo Sportello. Fotocopia del documento d'identità in corso di validità se la richiesta viene inoltrata per posta o mail. Domanda di richiesta da presentare per i presidenti dall'1 ottobre al 31 ottobre e per gli Scrutatori dal 1 ottobre al 30 novembre dell'anno precedente a quello d'interesse
MODALITÀ ACCESSO (Multicanalità)	Allo Sportello Ufficio Elettorale ingresso da Via Bertinelli. Tramite mail alle seguenti caselle di posta elettronica semplice e certificata: elettorale@comune.como.it elettorale@comune.pec.como.it (riceve solo da PEC) Al protocollo Generale dell'Ente personalmente o tramite posta elettronica certificata: protocollo@comune.pec.como.it (riceve solo da PEC) Per informazioni: elettorale@comune.como.it Telefonicamente ai numeri: 031.252241 031.252242
TEMPI RILASCIO (Tempestività)	Presidenti entro il 20 dicembre e Scrutatori entro il 15 gennaio
COSTI	Nessuno

SERVIZIO	CERTIFICATI D'ISCRIZIONE ALLE LISTE ELETTORALI
DESCRIZIONE	<p>E' il certificato che attesta l'iscrizione nelle liste elettorali del comune di residenza.</p> <p>E' necessario per presentare la propria candidatura in qualsiasi consultazione elettorale.</p> <p>E' necessario in occasione della raccolta di sottoscrizioni a sostegno delle proposte di referendum, di iniziativa legislativa popolare e di presentazione delle candidature alle elezioni.</p> <p>Per ulteriori informazioni vedi sito internet al seguente indirizzo: Per ulteriori informazioni vedi sito internet al seguente indirizzo: https://www.comune.como.it/it/servizi/diritti-e-elezioni/Elezioni/rilascio-certificazioni-elettorali</p>
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Documento di identità in corso di validità
MODALITÀ ACCESSO (Multicanalità)	<p>On-line sul portale ANPR (Anagrafe Nazionale Popolazione Residente) accedendo con identità digitale.</p> <p>Allo Sportello Ufficio Elettorale ingresso da Via Bertinelli.</p>
TEMPI RILASCIO (Tempestività)	Entro 2 giorni dalla richiesta (entro 24 ore per le candidature in caso di consultazione elettorale)
COSTI	Nessuno

SERVIZIO	RILASCIO TESSERA ELETTORALE (NUOVA TESSERA O DUPLICATO)
DESCRIZIONE	<p>Unitamente al documento d'identità in corso di validità permette l'esercizio del diritto di voto. Attesta la regolare iscrizione del cittadino nelle liste elettorali del comune di residenza.</p> <p>Per ulteriori informazioni vedi sito internet al seguente indirizzo: https://www.comune.como.it/it/servizi/diritti-e-elezioni/Elezioni/tessera-elettorale</p>
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	<p>Documento d'identità in corso di validità. Tessera vecchia in caso di nuova residenza.</p>
MODALITÀ ACCESSO (Multicanalità)	<p>Allo Sportello Ufficio Elettorale ingresso da Via Bertinelli.</p>
TEMPI RILASCIO (Tempestività)	<p>Immediato.</p>
COSTI	<p>Nessuno</p>

SERVIZIO	AGGIORNAMENTO ALBI DEI GIUDICI POPOLARI DI CORTE D'ASSISE E CORTE D'ASSISE D'APPELLO
DESCRIZIONE	L'Albo dei Giudici Popolari è l'elenco delle persone qualificate a ricoprire le funzioni di Giudice Popolare presso la Corte d'Assise di primo e di secondo grado. E' costituito dai nomi dei cittadini che sono in possesso dei requisiti richiesti dalla legge.
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Documento d'identità in corso di validità per chi si presenta allo Sportello. Fotocopia del documento d'identità in corso di validità se la richiesta viene inoltrata per posta o mail. Domanda dal 1 aprile al 31 luglio degli anni dispari
MODALITÀ ACCESSO (Multicanalità)	Allo Sportello Ufficio Elettorale ingresso da Via Bertinelli. Tramite mail alle seguenti caselle di posta elettronica semplice e certificata: elettorale@comune.como.it elettorale@comune.pec.como.it (riceve solo da PEC) Al protocollo Generale dell'Ente personalmente o tramite posta elettronica certificata: protocollo@comune.pec.como.it (riceve solo da PEC) Per informazioni: elettorale@comune.como.it Telefonicamente ai numeri: 031.252241 031.252242
TEMPI RILASCIO (Tempestività)	Decreto di approvazione da parte della Corte di Appello
COSTI	Nessuno

SERVIZIO	CONSEGNA CONGEDI DI LEVA
DESCRIZIONE	E' un documento che riporta i dati anagrafici dell'arruolato, il corpo militare di appartenenza, la data di incorporazione e di congedo. Serve per dimostrare la propria posizione rispetto agli obblighi militari.
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA	Documento d'identità in corso di validità
MODALITÀ ACCESSO (Multicanalità)	Allo Sportello Ufficio Circondariale e Leva ingresso da Via Bertinelli
TEMPI RILASCIO (Tempestività)	Immediato. Per casi particolari 2 giorni
COSTI	

I RAPPORTI CON GLI UTENTI

Rilevazione della soddisfazione dei cittadini - utenti

Il Settore Servizi Delegati assicura sistematiche rilevazioni del grado di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi a sportello, attraverso idonea strumentazione (totem) posizionato presso l'Ufficio Anagrafe.

I risultati delle indagini saranno presi in considerazione per valutare l'applicazione della Carta dei Servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

Suggerimenti, reclami e segnalazioni

I cittadini possono inoltre presentare suggerimenti, reclami o segnalazioni in merito al funzionamento dei servizi o degli standard di qualità fissati nella presente Carta, rivolgendosi presso:

- Sportello Informazioni dei Servizi Demografici –Via Vittorio Emanuele, 97-entrata da Via Bertinelli
- Piattaforma informatica denominata SuperUrp – punto di accesso per tutti i cittadini in cerca di informazioni e desiderosi di effettuare segnalazioni -. Per accedervi basterà andare sul sito del Comune di Como – <https://segnala.comune.como.ir> – ed accedervi tramite ID (Identità Digitale).

In tal modo i cittadini contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta e al miglioramento continuo dei servizi offerti.

I progetti di miglioramento

Il Servizio ha in programma di realizzare i seguenti progetti di miglioramento:

- Implementazione di un sistema di notifica al cittadino tramite App Io per segnalazione carta d'identità scaduta e ritiro nuova tessera elettorale.
- Digitalizzazione progressiva degli atti dell'archivio storico dello Stato civile, per limitare le ricerche manuali e consentire una certificazione storica più veloce;
- Ottimizzazione della raccolta dei consensi dei cittadini alla donazione degli organi in occasione del rilascio della carta di identità elettronica.



