

GRUPPO

Maggioli

# La gestione dello sportello anagrafe durante l'emergenza da **COVID-19**

William Damiani

# Normativa emergenziale

## Rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da coronavirus

- Dichiarazione di emergenza internazionale di salute pubblica per il coronavirus dell'Organizzazione mondiale della sanità del 30 gennaio 2020
- Delibera del Consiglio dei Ministri del 31 gennaio 2020. Dichiarazione dello stato di emergenza per 6 mesi in conseguenza del rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili

# Normativa emergenziale

## Rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da coronavirus

Delibera del Consiglio dei Ministri del 31 gennaio 2020

... detta situazione di emergenza, per intensità ed estensione, non è fronteggiabile con mezzi e poteri ordinari ...

... per l'attuazione degli interventi di cui dell'articolo 25, comma 2, lettere a) e b) del decreto legislativo 2 gennaio 2018, n. 1, da effettuare nella vigenza dello stato di emergenza, si provvede con ordinanze, emanate dal Capo del Dipartimento della protezione civile in deroga a ogni disposizione vigente e nel rispetto dei principi generali dell'ordinamento giuridico ...

# Decreto Legge del 23 febbraio 2020 n. 6

## Misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19

### Art. 1

#### Misure urgenti per evitare la diffusione del COVID-19

1. Allo scopo di evitare il diffondersi del COVID-19, nei comuni o nelle aree nei quali risulta positiva almeno una persona per la quale non si conosce la fonte di trasmissione o comunque nei quali vi è un caso non riconducibile ad una persona proveniente da un'area già interessata dal contagio del menzionato virus, le autorità competenti, con le modalità previste dall'articolo 3, commi 1 e 2, sono tenute ad adottare ogni misura di contenimento e gestione adeguata e proporzionata all'evolversi della situazione epidemiologica.

2. Tra le misure di cui al comma 1, possono essere adottate anche le seguenti:

*(...omissis...)*

k) chiusura o limitazione dell'attività degli uffici pubblici, degli esercenti attività di pubblica utilità e servizi pubblici essenziali di cui agli articoli 1 e 2 della legge 12 giugno 1990, n. 146, specificamente individuati;

*(...omissis...)*

# Decreto Legge del 23 febbraio 2020 n. 6

## Misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19

### Art. 3

#### Attuazione delle misure di contenimento

1. Le misure di cui agli articoli 1 e 2 sono adottate (...) con uno o più decreti del Presidente del Consiglio dei ministri, su proposta del Ministro della salute, sentiti il Ministro dell'interno (...), nonché i Presidenti delle regioni competenti, nel caso in cui riguardino esclusivamente una sola regione o alcune specifiche regioni, ovvero il Presidente della Conferenza dei presidenti delle regioni e delle province autonome, nel caso in cui riguardino il territorio nazionale.
2. Nelle more dell'adozione dei decreti del Presidente del Consiglio dei ministri di cui al comma 1, nei casi di estrema necessità ed urgenza le misure di cui agli articoli 1 e 2 possono essere adottate ai sensi dell'articolo 32 della legge 23 dicembre 1978, n. 833, (...) e dell'articolo 50 del testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali, approvato con decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267.

# D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267

## Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali (T.U.E.L.)

### **Art. 50**

#### **Competenze del sindaco e del presidente della provincia**

5. (...) in caso di emergenze sanitarie o di igiene pubblica a carattere esclusivamente locale le ordinanze contingibili e urgenti sono adottate dal sindaco, quale rappresentante della comunità locale. (...). Negli altri casi l'adozione dei provvedimenti d'urgenza, ivi compresa la costituzione di centri e organismi di referenza o assistenza, spetta allo Stato o alle regioni in ragione della dimensione dell'emergenza e dell'eventuale interessamento di più ambiti territoriali regionali.

# D.P.C.M. 1° marzo 2020

## Ulteriori disposizioni attuative del D.L. n. 6/2020

### Art. 1

#### **Misure urgenti di contenimento del contagio nei comuni di cui all'allegato 1**

1. Allo scopo di contrastare e contenere il diffondersi del virus SARS-COV2-2019/2020, nei comuni indicati nell'allegato 1 (nella Regione Lombardia: Bertonico; Casalpusterlengo; Castelgerundo; Castiglione D'Adda; Codogno; Fombio; Maleo; San Fiorano; Somaglia; Terranova dei Passerini; nella Regione Veneto: Vò) sono adottate le seguenti misure di contenimento:

*(...omissis...)*

g) sospensione delle attività degli uffici pubblici, fatta salva l'erogazione dei servizi essenziali e di pubblica utilità, secondo le modalità e i limiti indicati con provvedimento del prefetto territorialmente competente; (\*)

*(...omissis...)*

(\*) misura già prevista dal D.P.C.M. del 23 febbraio 2020

# D.P.C.M. 8 marzo 2020

## Ulteriori disposizioni attuative del D.L. n. 6/2020

### Art. 1

1. Allo scopo di contrastare e contenere il diffondersi del virus COVID-19 nella regione Lombardia e nelle province di Modena, Parma, Piacenza, Reggio nell'Emilia, Rimini, Pesaro e Urbino, Alessandria, Asti, Novara, Verbano-Cusio-Ossola, Vercelli, Padova, Treviso e Venezia (\*), sono adottate le seguenti misure:

*(...omissis...)*

e) si raccomanda ai datori di lavoro pubblici e privati di promuovere, durante il periodo di efficacia del presente decreto, la fruizione da parte dei lavoratori dipendenti dei periodi di congedo ordinario e di ferie, fermo restando quanto previsto dall'articolo 2, comma 1, lettera r);

(\*) misure poi estese all'intero territorio nazionale dal D.P.C.M. 9 marzo 2020



# D.P.C.M. 8 marzo 2020

## Ulteriori disposizioni attuative del D.L. n. 6/2020

### Art. 2

1. Allo scopo di contrastare e contenere il diffondersi del virus COVID-19, sull'intero territorio nazionale si applicano le seguenti misure:

*(...omissis...)*

r) la modalità di lavoro agile disciplinata dagli articoli da 18 a 23 della legge 22 maggio 2017, n. 81, può essere applicata, per la durata dello stato di emergenza di cui alla deliberazione del Consiglio dei ministri 31 gennaio 2020, dai datori di lavoro a ogni rapporto di lavoro subordinato, nel rispetto dei principi dettati dalle menzionate disposizioni, anche in assenza degli accordi individuali ivi previsti; gli obblighi di informativa di cui all'art. 22 della legge 22 maggio 2017, n. 81, sono assolti in via telematica anche ricorrendo alla documentazione resa disponibile sul sito dell'Istituto nazionale assicurazione infortuni sul lavoro;

*(...omissis...)*

# Ordinanza del Capo del Dipartimento della Protezione civile n. 646/2020

La Protezione Civile con l'ordinanza n. 646/2020, applicativa del D.P.C.M. del 8 marzo 2020 ha chiarito alcuni dubbi interpretativi.

In particolare è stato precisato che non sono previste limitazioni all'attività degli uffici pubblici.

## **Art. 1**

*(...omissis...)*

2. L'articolo 1, comma 1, lettera e) del decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 8 marzo 2020 non prevede limitazioni all'attività degli uffici pubblici, fermo restando quanto previsto dall'articolo 2, comma 1, lettera r) del decreto del Presidente del Consiglio dei ministri.

*(...omissis...)*

# D.P.C.M. 11 marzo 2020

## Ulteriori disposizioni attuative del D.L. n. 6/2020, n. 6

### Art. 1

#### **Misure urgenti di contenimento del contagio sull'intero territorio nazionale**

Allo scopo di contrastare e contenere il diffondersi del virus COVID-19 sono adottate, sull'intero territorio nazionale, le seguenti misure:

*(...omissis...)*

6. Fermo restando quanto disposto dall'articolo 1, comma 1, lettera e), del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'8 marzo 2020 e fatte salve le attività strettamente funzionali alla gestione dell'emergenza, le pubbliche amministrazioni, assicurano lo svolgimento in via ordinaria delle prestazioni lavorative in forma agile del proprio personale dipendente, anche in deroga agli accordi individuali e agli obblighi informativi di cui agli articoli da 18 a 23 della legge 22 maggio 2017, n. 81 e individuano le attività indifferibili da rendere in presenza.

*(...omissis...)*

# Decreto Legge del 17 marzo 2020 n. 18 cosiddetto «decreto Cura Italia»

## Art. 87

### Misure straordinarie in materia di lavoro agile e di esenzione dal servizio e di procedure concorsuali

1. Fino alla cessazione dello stato di emergenza epidemiologica da COVID-2019, ovvero fino ad una data antecedente stabilita con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri su proposta del Ministro per la pubblica amministrazione, il lavoro agile è la modalità ordinaria di svolgimento della prestazione lavorativa nelle pubbliche amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, che, conseguentemente:

- a) limitano la presenza del personale negli uffici per assicurare esclusivamente le attività che ritengono indifferibili e che richiedono necessariamente la presenza sul luogo di lavoro, anche in ragione della gestione dell'emergenza;
- b) prescindono dagli accordi individuali e dagli obblighi informativi previsti dagli articoli da 18 a 23 della legge 22 maggio 2017, n. 81.

# D.P.C.M. 10 aprile 2020

## Ulteriori disposizioni attuative del D.L. n. 19/2020

### Art. 1

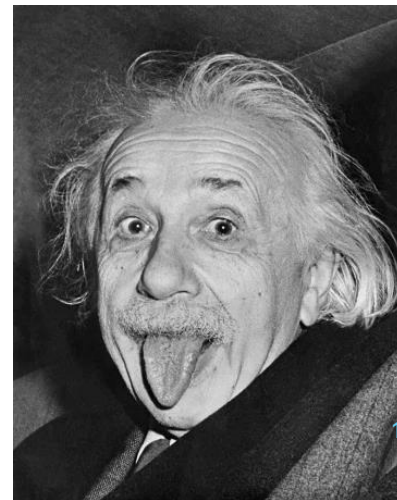
#### **Misure urgenti di contenimento del contagio sull'intero territorio nazionale**

1. Allo scopo di contrastare e contenere il diffondersi del virus COVID-19 sull'intero territorio nazionale si applicano le seguenti misure:

a) sono consentiti solo gli spostamenti motivati da comprovate esigenze lavorative o **situazioni di necessità** ovvero per motivi di salute e, in ogni caso, **è fatto divieto a tutte le persone fisiche di trasferirsi o spostarsi**, con mezzi di trasporto pubblici o privati, **in un comune diverso rispetto a quello in cui attualmente si trovano**, salvo che per comprovate esigenze lavorative, **di assoluta urgenza** ovvero per motivi di salute e resta anche vietato ogni spostamento verso abitazioni diverse da quella principale comprese le seconde case utilizzate per vacanza;  
*(...omissis...)*

# DALLA TEORIA ALLA PRATICA ...

*«La teoria è quando si sa tutto e niente funziona. La pratica è quando tutto funziona e nessuno sa il perché. Noi abbiamo messo insieme la teoria e la pratica: non c'è niente che funzioni... e nessuno sa il perché!»*

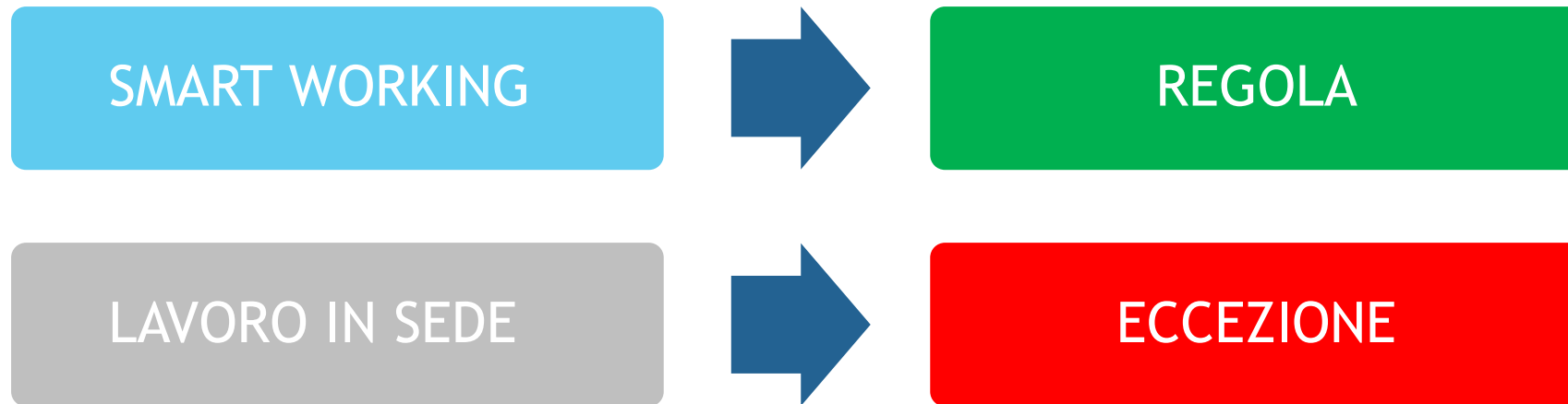


ALBERT EINSTEIN

# Riorganizzare l'ufficio anagrafe durante l'emergenza da covid-19

L'articolo 87 del decreto «Cura Italia» applicato all'ufficio anagrafe comporta che, fino alla cessazione dello stato di emergenza:

- i dipendenti devono di regola svolgere la propria attività in smart working
- la presenza del dipendente presso la sede di lavoro deve essere marginale quindi per tutta la fase emergenziale:



# Riorganizzare l'ufficio anagrafe durante l'emergenza da covid-19

L'articolo 87 del decreto «Cura Italia» applicato all'ufficio anagrafe comporta un'attività di riorganizzazione dell'ufficio in quanto il dirigente / responsabile del servizio, che è colui che esercita i poteri del datore di lavoro e ha il compito di dettare la micro-organizzazione, deve individuare:

- ➔ LE ATTIVITA' DIFFERIBILI CHE NON RICHIEDONO LA PRESENZA DEL DIPENDENTE IN SEDE
- ➔ LE ATTIVITA' INDIFFERIBILI CHE NON RICHIEDONO LA PRESENZA DEL DIPENDENTE IN SEDE
- ➔ LE ATTIVITA' DIFFERIBILI CHE RICHIEDONO LA PRESENZA DEL DIPENDENTE IN SEDE
- ➔ LE ATTIVITA' INDIFFERIBILI CHE RICHIEDONO LA PRESENZA DEL DIPENDENTE IN SEDE



# Riorganizzare l'ufficio anagrafe durante l'emergenza da covid-19

Innanzitutto è necessaria una ricognizione, partendo dall'elenco dei procedimenti amministrativi di competenza dell'ufficio, per distinguere:

## ATTIVITA' DI COMPETENZA DELL'ANAGRAFE

**ATTIVITA' CHE POSSONO  
ESSERE ESPLETATE SENZA  
LA PRESENZA DEL  
PERSONALE IN SEDE**

**ATTIVITA' CHE  
RICHIEDONO LA  
NECESSARIA PRESENZA  
DEL PERSONALE IN SEDE**

# Riorganizzare l'ufficio anagrafe durante l'emergenza da covid-19

## ATTIVITA' CHE POSSONO ESSERE ESPLETATE SENZA LA PRESENZA DEL PERSONALE IN SEDE

Rientrano fra queste tutte le attività che vengono svolte in back office:

- gestione dei procedimenti anagrafici d'ufficio (verifiche anagrafiche, irreperibilità, mancato rinnovo permesso di soggiorno);
- gestione dei procedimenti anagrafici avviati ad istanza di parte (pratiche di iscrizione anagrafica o di cambio di indirizzo);
- registrazione delle comunicazioni dello stato civile (nascite, morti, matrimoni, divorzi);
- risposte a richieste di certificazioni anagrafiche pervenute a mezzo lettera, fax, mail, pec da soggetti privati (es: studi legali);

*(...segue...)*

# Riorganizzare l'ufficio anagrafe durante l'emergenza da covid-19

**ATTIVITA' CHE POSSONO ESSERE ESPLETATE SENZA LA PRESENZA DEL PERSONALE IN SEDE**

*continua:*

- risposte a richieste di controllo di autocertificazioni;
- risposte a richieste di dati e informazioni da parte di pubbliche amministrazioni o privati gestori di pubblici servizi;
- informazioni telefoniche ai cittadini sui servizi anagrafici;
- comunicazioni e altri adempimenti anagrafici verso pubbliche amministrazioni (comunicazione cancellati irreperibilità alla prefettura, comunicazione deceduti agli enti pensionistici);
- pagamenti CIE;
- controlli anagrafici sui beneficiari del reddito di cittadinanza;
- statistiche (...)

# Riorganizzare l'ufficio anagrafe durante l'emergenza da covid-19

Fra le attività che possono essere gestite in remoto occorre operare un'ulteriore distinzione

**ATTIVITA' CHE POSSONO ESSERE ESPLETATE SENZA LA PRESENZA DEL PERSONALE IN SEDE**

**ATTIVITA' DIFFERIBILI**

**ATTIVITA' NON DIFFERIBILI**

# Riorganizzare l'ufficio anagrafe durante l'emergenza da covid-19

La distinzione in merito alla differibilità o meno delle attività gestibili in remoto è principalmente legata alla sospensione dei termini dei procedimenti amministrativi

**D.L. 17 marzo 2020, n. 18**

**Art. 103**

Ai fini del computo dei termini ordinatori o perentori, propedeutici, endoprocedimentali, finali ed esecutivi, relativi allo svolgimento di procedimenti amministrativi su istanza di parte o d'ufficio, pendenti alla data del 23 febbraio 2020 o iniziati successivamente a tale data, non si tiene conto del periodo compreso tra la medesima data e quella del 15 aprile 2020 (termine prorogato al 15 maggio 2020 dall'articolo 37 del D.L. n. 23/2020).

# Riorganizzare l'ufficio anagrafe durante l'emergenza da covid-19

**D.L. 17 marzo 2020, n. 18**  
**Art. 103**

Le pubbliche amministrazioni adottano **ogni misura organizzativa idonea** ad assicurare comunque **la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti**, con priorità per quelli da considerare urgenti, anche sulla base di motivate istanze degli interessati.

Sono prorogati o differiti, per il tempo corrispondente, i termini di formazione della volontà conclusiva dell'amministrazione nelle forme del silenzio significativo previste dall'ordinamento (**termine di 45 gg. per i controlli sulle pratiche di residenza**).

# Riorganizzare l'ufficio anagrafe durante l'emergenza da covid-19

## ATTIVITA' CHE RICHIEDONO LA NECESSARIA PRESENZA DEL PERSONALE IN SEDE

Rientrano fra queste le attività che:

- prevedono l'identificazione della persona:
  - rilascio della carta d'identità
  - autenticazione di sottoscrizione
  - legalizzazione di fotografia
- comportano la necessaria produzione di un documento da parte del cittadino:
  - autenticazione di copia
  - compilazione del modulo di esistenza in vita per i beneficiari delle pensioni estere
- richiedono la consultazione dell'archivio anagrafico storico (es: certificati di stati di famiglia storici)

# Riorganizzare l'ufficio anagrafe durante l'emergenza da covid-19

**ATTIVITA' CHE POSSONO RICHIEDERE LA PRESENZA DEL PERSONALE IN SEDE QUALORA IL CITTADINO NON POSSA USARE ALTRI CANALI**

Vi sono poi delle attività che possono essere espletate in remoto solo qualora il cittadino disponga di strumenti informatici o tecnologici:

- rilascio di certificazioni anagrafiche
- presentazione di dichiarazioni anagrafiche (pratiche di iscrizione, di cambio di indirizzo, di trasferimento all'estero, segnalazioni, ecc.)

Qualora il cittadino non disponga di strumenti informatici o tecnologici (personal computer, collegamento ad internet, ecc.) l'espletamento dell'attività richiede necessariamente l'intervento in sede da parte del dipendente.



# Le attività di sportello nella fase emergenziale

Le attività dell'ufficio ANAGRAFE che richiedono la presenza in sede del dipendente sono principalmente le **ATTIVITA' DI SPORTELLO**.

**Generalmente le attività di sportello si caratterizzano:**

**per la COMPRESENZA del cittadino e del dipendente incaricato**

**per l'IMMEDIATEZZA nell'erogazione del servizio**

# Le attività di sportello nella fase emergenziale

Nelle ATTIVITA' DI SPORTELLO quindi la distinzione fra attività DIFFERIBILI e INDIFFERIBILI diventa quindi **FONDAMENTALE**

**ATTIVITA' CHE RICHIEDONO LA NECESSARIA PRESENZA DEL PERSONALE IN SEDE**

**ATTIVITA' DIFFERIBILI**

**ATTIVITA' NON DIFFERIBILI**

# Le attività di sportello nella fase emergenziale



OCCORRE EVIDENZIARE CHE:

**ATTIVITA' INDIFFERIBILI**

**≠**

**SERVIZI ESSENZIALI**



# Le attività di sportello nella fase emergenziale

## **SERVIZI PUBBLICI ESSENZIALI:**

La Legge 12 giugno 1990 n. 146, al fine di contemperare l'esercizio del diritto di sciopero con il godimento dei diritti della persona costituzionalmente tutelati ha individuato una serie di prestazioni indispensabili per garantire il diritto alla vita, alla salute, alla libertà ed alla sicurezza, alla libertà di circolazione, all'assistenza e previdenza sociale, all'istruzione ed alla libertà di comunicazione.

# Le attività di sportello nella fase emergenziale

Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del 6 LUGLIO 1995  
CCNL normativo 1994 – 1997 economico 1994 – 1995 e norme  
garanzia servizi pubblici essenziali

Art. 1 Servizi Pubblici essenziali

1. Ai sensi degli articoli 1 e 2 della legge 12 giugno 1990, n. 146, i servizi pubblici da considerare essenziali nel comparto di cui all' art. 5 del D.P.C.M. 30 dicembre 1993, n. 593 sono i seguenti:

- a. stato civile e servizio elettorale;
- b. igiene, sanità ed attività assistenziali;
- c. attività di tutela della libertà della persona e della sicurezza pubblica;
- (...)

# Le attività di sportello nella fase emergenziale

Occorre innanzitutto partire dal termine «**INDIFFERIBILE**»:

nel contesto dei servizi che la pubblica amministrazione deve erogare alla cittadinanza **INDIFFERIBILE** è un'attività che non può essere posticipata, in quanto l'eventuale differimento in una data successiva potrebbe arrecare un pregiudizio alla posizione giuridica del cittadino.

Dobbiamo considerare che l'output della nostra attività di sportello è **FUNZIONALE** o **STRUMENTALE** al conseguimento di un determinato bene della vita (ad esempio: il certificato di residenza e di stato serve per avviare la causa di separazione o di divorzio o per l'erogazione di un mutuo; l'autenticazione di firma sulla dichiarazione sostitutiva serve per la successione degli eredi nei conti correnti intestati al defunto; 30...)

# Le attività di sportello nella fase emergenziale



L'UTILITA' FINALE DELL'ATTIVITA' DI SPORTELLLO E' GENERALMENTE SCONOSCIUTA ALL'OPERATORE DI SPORTELLLO (IL CITTADINO NON E' TENUTO A FORNIRE LA DIMOSTRAZIONE).

# Le attività di sportello nella fase emergenziale

## NE DISCENDE CHE:

risulta assolutamente PROBLEMATICA qualsiasi valutazione circa la «DIFFERIBILITA'» o la «INDIFFERIBILITA'» di una determinata attività di sportello.

L'unica attività di sportello che è giuridicamente DIFFERIBILE è il rinnovo delle carte d'identità scadute (art. 104 del D.L. 18/2020)



**SCADENZA:  
31 AGOSTO 2020**



# Le attività di sportello nella fase emergenziale

## Art. 104

### Proroga della validità dei documenti di riconoscimento

1. La validità ad ogni effetto dei documenti di riconoscimento e di identità di cui all'articolo 1, comma 1, lettere c), d) ed e), del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, rilasciati da amministrazioni pubbliche, **con scadenza dal 31 gennaio 2020** (~~scaduti o in scadenza successivamente alla data di entrata in vigore del presente decreto~~) **è prorogata al 31 agosto 2020**. La validità ai fini dell'espatrio resta limitata alla data di scadenza indicata nel documento.

Con la **legge di conversione** è stato specificato che è stata prorogata al 31 agosto 2020 la scadenza dei soli documenti che sono scaduti o che scadranno nel periodo compreso fra il 31 gennaio 2020 (che coincide con la dichiarazione dello stato di emergenza) ed il 30 agosto 2020. I documenti scaduti prima del 31 gennaio 2020 NON SONO PIU' VALIDI.

# Le attività di sportello nella fase emergenziale

## **MINISTERO DELL'INTERNO** **Circolare n. 5 del 26 marzo 2020**

~~[A tal riguardo, per quanto di competenza, si evidenzia che la norma in esame proroga al 31 agosto p.v. la validità delle carte d'identità scadute senza che rilevi la durata del periodo trascorso dalla data di scadenza, o delle carte in scadenza dopo l'entrata in vigore del decreto legge.]~~

La proroga riguarda sia le carte d'identità emesse su supporto cartaceo che quelle elettroniche (c.d. "CIE 2.0") emesse, ai sensi del Decreto 8 novembre 2007 del Ministro dell'Interno di concerto con il Ministro per le riforme e le innovazioni nella pubblica amministrazione, fino all'anno 2017.

Relativamente alla Carta d'identità elettronica (CIE), rilasciata a partire dall'anno 2016, si segnala, in particolare, che la proroga di validità potrà interessare le CIE rilasciate ai minori di anni tre che, in base all'articolo 10 del decreto-legge 13 maggio 2011, n.70, prevedono una validità di tre anni.

# Le attività di sportello nella fase emergenziale

## **QUANDO NON PUO' ESSERE DIFFERITA LA RICHIESTA DELLA C.I.:**

- CARTA D'IDENTITA' SCADUTA PRIMA DEL 31 GENNAIO 2020
- CITTADINO SPROVVISTO DI DOCUMENTI
- DOCUMENTI SMARRITI O RUBATI
- CITTADINO CHE DEVE RECARSI IN U.E. PER MOTIVI DI LAVORO

Il rilascio della carta d'identità comporta **SEMPRE** la presenza fisica della persona e dell'operatore, in quanto presuppone l'**IDENTIFICAZIONE DELLA PERSONA**

**NON ESISTONO MODALITA' ALTERNATIVE PER IL RILASCIO DEL DOCUMENTO**

# Le attività di sportello nella fase emergenziale

**ALTRE ATTIVITA' NON DIFFERIBILI CHE POSSONO ESSERE GARANTITE SOLO ALLO SPORTELLO:**

- AUTENTICAZIONE DI FIRMA
- LEGALIZZAZIONE DI FOTOGRAFIA
- AUTENTICAZIONE DI COPIA
- COMPILAZIONE DOCUMENTI ATTESTANTI L'ESISTENZA IN VITA PER PENSIONE ESTERA

**NON ESISTONO MODALITA' ALTERNATIVE PER EROGARE TALI SERVIZI**

# Le attività di sportello nella fase emergenziale

## **ATTIVITA' NON DIFFERIBILI CHE POSSONO INVECE ESSERE GARANTITE CON MODALITA' DIVERSE DALLO SPORTELLO:**

- DICHIARAZIONI DI RESIDENZA (ISCRIZIONE ANAGRAFICA DALL'ESTERO O DA ALTRO COMUNE, CAMBIO DI INDIRIZZO)
- CERTIFICAZIONE ANAGRAFICA
- RICHIESTA ATTESTATI DI SOGGIORNO U.E. (REGOLARE SOGGIORNO E SOGGIORNO PERMANENTE)
- ISCRIZIONE NELL'ANAGRAFE DEI TEMPORANEI
- SEGNALAZIONI DI MANCATA DIMORA ABITUALE
- RICHIESTE DI ACCESSO AI DOCUMENTI

# Le attività di sportello nella fase emergenziale

**COME ORGANIZZARSI?**



# Ministro per la Pubblica Amministrazione

## Circolare n. 2/2020

... le amministrazioni limitano l'accesso di soggetti esterni alle sedi istituzionali, consentendo l'ingresso nei soli casi necessari all'espletamento delle attività indifferibili e in ogni caso attraverso modalità tracciabili, nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali.

# L'accesso dei cittadini allo sportello

## **ACCESSO DEI CITTADINI ALLO SPORTELLO**

Nel caso di attività non differibili è necessario garantire l'accesso dei cittadini allo sportello:

- evitando la formazione di assembramenti di persone
- tenendo traccia degli accessi alla sede municipale

diventa quindi opportuno regolare l'erogazione dei servizi indifferibili previo appuntamento telefonico in modo da distanziare temporalmente l'afflusso delle persone allo sportello

**SOLUZIONE ORGANIZZATIVA**: potenziare le capacità di risposta telefonica e esplicitare le nuove modalità di erogazione sul sito internet



# L'accesso dei cittadini allo sportello

## FILTRO TELEFONICO:

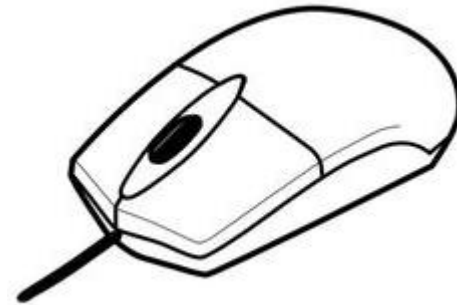
- **verificare se la prestazione possa essere erogata con modalità alternative rispetto allo sportello**
- ***(se non è possibile in altro modo)* fissare un appuntamento**
- **indicare in modo completo ed esaustivo la documentazione occorrente per dar corso alla richiesta**



# Facciamo di necessità virtù

## PREPARARSI PER IL DOPO ...

- **migliorare la fruibilità del sito internet**
- **incentivare l'uso dell'autocertificazione nei rapporti con i privati**



# Facciamo di necessità virtù

## PREPARARSI PER IL DOPO ...

- **migliorare la fruibilità del sito internet**

### **Art. 35 d.P.R. 33/2013**

Le pubbliche amministrazioni non possono richiedere l'uso di moduli e formulari che non siano stati pubblicati; in caso di omessa

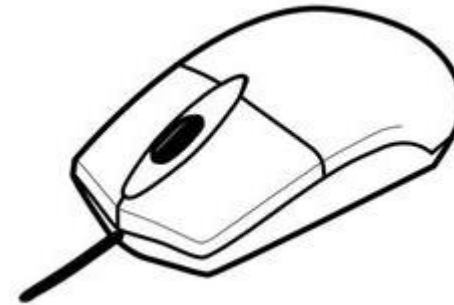
pubblicazione, i relativi procedimenti possono essere avviati anche in assenza dei suddetti moduli o formulari. L'amministrazione non può respingere l'istanza adducendo il mancato utilizzo dei moduli o formulari o la mancata produzione di tali atti o documenti, e deve invitare l'istante a integrare la documentazione in un termine congruo.



# Facciamo di necessità virtù

## PREPARARSI PER IL DOPO ...

- **incentivare l'uso dell'autocertificazione nei rapporti con i privati**



### **Artt. 2 e 71 d.P.R. 445/2000**

I privati hanno facoltà di accettare l'autocertificazione da parte del cittadino. Previa appositi accordi con il soggetto privato l'ufficio anagrafe è tenuta a fornire conferma scritta, anche attraverso l'uso di strumenti informatici o telematici, della corrispondenza di quanto dichiarato con le risultanze dei dati da essa custoditi.

# Un rischio da evitare

Per effetto della proroga disposta dall'articolo 104 del D.L. 18/2020 tantissime carta d'identità andranno in scadenza il medesimo giorno

**31 agosto 2020**

## **Indicativamente:**

300 - 325 C.I. in comuni da 5.000 abitanti

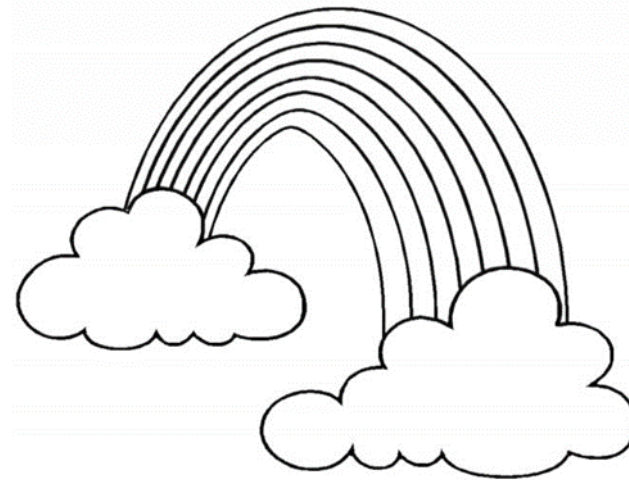
1200 - 1300 C.I. in comuni da 20.000 abitanti

6000 - 6500 C.I. in comuni da 100.000 abitanti



GRUPPO

Maggioli



**BUON LAVORO**

**William Damiani**