

PRESENTAZIONE

Il servizio Punto Amico ha lo scopo di ridurre la distanza tra i cittadini e le istituzioni per superare le difficoltà connesse con la burocrazia che male si colloca nella società moderna e democratica. In questa prospettiva Punto Amico rappresenta un "luogo di incontro" tra i cittadini e la pubblica amministrazione, in linea con le consolidate e crescenti esigenze degli utenti.

Un luogo privilegiato di dialogo fra il Comune ed il cittadino, Punto Amico:

- informa ed orienta i cittadini sui modi di erogazione dei servizi dell'amministrazione comunale e di altre pubbliche amministrazioni e soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità operanti sul territorio;
- promuove e realizza iniziative di comunicazione pubblica per assicurare la conoscenza dei servizi erogati e delle normative;
- svolge attività di front office per quanto riguarda le attività connesse con:
 - servizi demografici: anagrafe, elettorale, leva, stato civile e polizia mortuaria;
 - servizio istruzione: iscrizioni ad asili nido, mensa scolastica, trasporti scolastici, attività extra scolastiche, centri estivi e sport estate;
 - servizio commercio: consegna e ritiro modulistica feste popolari e occupazione di suolo pubblico;
 - ufficio ambiente: ricezione domande patente di abilitazione all'uso dei gas tossici;
 - raccolta segnalazioni, suggerimenti e reclami;
 - informazioni sui diversi uffici comunali e sulla città;
 - consegna e ricezione modulistica di altri servizi comunali;
 - pratiche per altri enti: attività commerciali ENEL, rilascio di visure e certificati della Camera di Commercio, biglietti autobus urbano, rilascio di gratta e sosta, tesserini per la raccolta funghi e tesserini venatori.

SOGGETTI INTERESSATI

Sono interessati i cittadini residenti nel territorio comunale e coloro che vi si recano abitualmente per ragioni di lavoro, di studio o come utenti di servizi comunali.

COSA FARE

Di seguito sono riportate le modalità per usufruire dei servizi erogati da Punto Amico.

Albi per presidenti e scrutatori di seggio

Per poter svolgere le funzioni di presidente o di scrutatore dell'ufficio elettorale di sezione è necessario essere iscritti negli appositi albi.

Requisiti per l'iscrizione agli albi:

- presidenti: essere elettori nel Comune, essere in possesso del titolo di scuola media di secondo grado di qualsiasi tipo, non avere superato il settantesimo anno d'età; le domande di iscrizione devono essere presentate nel mese di ottobre di ogni anno;
- scrutatori: essere elettori nel Comune, aver frequentato la scuola dell'obbligo; le domande di iscrizione devono essere presentate nel mese di novembre di ogni anno.

Il modulo per la domanda è scaricabile dal sito internet del Comune o reperibile a Punto Amico.

La nomina a presidente è effettuata dalla Corte d'Appello di Bologna.

La nomina a scrutatore è effettuata dalla Commissione Elettorale Comunale.

Tessera elettorale

Per poter esercitare il diritto di voto è necessario essere in possesso della tessera elettorale rilasciata dal Sindaco del Comune di residenza.

La tessera viene consegnata a domicilio al compimento del diciottesimo anno d'età.

In caso di smarrimento o deterioramento è possibile richiedere un duplicato recandosi a Punto Amico.

Registrazione atto di nascita

La denuncia di nascita può essere presentata:

- 1) Direttamente alla Direzione Sanitaria, dell'Ospedale o della Clinica Privata dove è avvenuto il parto, entro 3 giorni dalla data nascita;
- 2) All'Ufficiale dello stato civile del Comune dove è avvenuto il parto entro 10 giorni dalla data di nascita;
- 3) All'Ufficiale dello stato civile, del Comune di residenza dei genitori, oppure quando i genitori risiedono in comuni diversi, nel comune di residenza della madre o del padre entro 10 giorni dalla data di nascita.

Documenti necessari: Attestazione di nascita rilasciata dal medico o dall'ostetrica che ha assistito al parto e un documento di identità dei genitori.

Trascrizione atto di nascita

E' possibile ottenere la trascrizione in caso di nascita avvenuta all'estero presentando l'atto legalizzato e accompagnato da un'istanza da parte dei genitori, è consigliabile richiedere l'invio dell'atto di nascita da parte del Consolato Italiano.

Cambio di residenza

Contestualmente all'aggiornamento dei propri dati e documenti in relazione al cambio di residenza vengono aggiornati patente e libretti di circolazione dei veicoli.

Il cambio di residenza è subordinato al riscontro positivo della residenza abituale presso l'indirizzo indicato dal richiedente.

Per effettuare il cambio di residenza o di indirizzo occorre presentare un documento di identità, i dati relativi alla patente dei componenti il nucleo familiare e i numeri di targa dei veicoli a loro intestati e per i cittadini stranieri passaporto, permesso/carta di soggiorno per ogni componente del nucleo familiare.

Non sono previsti costi.

- All'interno del Comune di Fidenza: per il cambio di indirizzo è necessario presentarsi a Punto Amico dichiarando la nuova residenza.
- Da un altro Comune: l'iscrizione nell'anagrafe del Comune di Fidenza di un cittadino proveniente da un altro Comune è subordinata all'accertamento positivo da parte dei vigili urbani presso l'indirizzo indicato dal richiedente e dalla conclusione della pratica di cancellazione da parte del Comune di provenienza.
- Da Fidenza verso un altro Comune: il trasferimento di residenza in un altro Comune comporta la cancellazione dall'anagrafe del Comune di Fidenza. Il cittadino deve recarsi presso l'anagrafe del nuovo Comune di residenza per richiedere l'iscrizione.

Certificazioni anagrafiche, di stato civile, elettorali e storiche

Nei casi in cui non è possibile avvalersi dell'autocertificazione il cittadino può richiedere il certificato di cui necessita a Punto Amico. E' necessario presentare un documento di riconoscimento.

Costo dei certificati: diritti di segreteria € 0,26 per i certificati in carta libera, € 0,52 se in bollo.
Le certificazioni di stato civile e quelle elettorali per uso elezioni sono gratuite.
I certificati storici redatti a mano e l'albero genealogico: in carta libera € 2,58 a nominativo, in carta legale € 5,16 a nominativo.

Carta d'identità

La carta d'identità (C.I.) è un documento di riconoscimento personale rilasciato dal Comune di residenza ed ha validità differenziata in base all'età dell'interessato ossia:

- da zero a 3 anni 3 anni;
- da 3 a 18 5 anni;
- da 18 in poi 10 anni.

La C.I. per i cittadini italiani è titolo valido per l'espatrio negli stati dell'Unione Europea e in quelli con i quali sussistono particolari accordi internazionali.

I minori di diciotto anni possono ottenere la C.I. previo assenso di entrambi i genitori.

Il minore straniero può ottenere la C.I. previo assenso di un solo genitore ma il documento non è valido per l'espatrio.

Documenti necessari: tre fotografie formato tessera uguali, recenti e senza copricapo, eventuale C.I. scaduta (il rinnovo può essere richiesto dal sesto mese antecedente la scadenza) eventuale denuncia di smarrimento o di furto.

Per i cittadini stranieri, passaporto, permesso/carta di soggiorno rilasciato dalla competente Questura. Per i cittadini stranieri la C.I. non costituisce documento valido per l'espatrio.

Costo della C.I.: diritto fisso e di segreteria € 5,42.

Pubblicazioni di matrimonio

Per poter celebrare un matrimonio civile o religioso avente effetti civili, occorre fare richiesta di pubblicazione nel Comune di residenza degli sposi.

La pubblicazione di matrimonio viene fatta a cura dell'ufficiale dello stato civile per rendere noto il proposito di contrarre nozze, per potere mettere gli interessati nelle condizioni di presentare eventuali opposizioni e per accertare che non ci siano impedimenti alla celebrazione del matrimonio.

La pubblicazione deve essere richiesta da entrambi gli sposi o da una persona che ne ha avuto incarico munita di procura speciale, nello stesso Comune, se gli sposi sono entrambi residenti nel Comune, o se uno degli sposi è residente in altro Comune, deve essere scelto uno dei due Comuni di residenza.

Per le pubblicazioni di matrimonio occorre presentarsi davanti all'ufficiale dello stato civile, previo appuntamento, per la redazione e per la firma dell'apposito verbale. L'ufficiale dello stato civile acquisirà d'ufficio tutti i documenti necessari per le pubblicazioni di matrimonio e procederà all'esposizione delle stesse all'albo pretorio, per la durata di 8 giorni consecutivi.

Le pubblicazioni di matrimonio verranno esposte, su richiesta dello stesso ufficiale dello stato civile, anche nel Comune di residenza dello sposo o della sposa, se non residente in questo Comune.

Scaduti i termini della pubblicazione verrà rilasciato il certificato delle eseguite pubblicazioni occorrente per la celebrazione del matrimonio religioso e/ o sarà possibile la celebrazione del matrimonio civile.

Costi: per le pubblicazioni dovrà essere fornita all'Ufficiale dello stato civile n. 1 marca da bollo di € 14,62, se gli sposi sono residenti entrambi nel Comune, oppure n. 2 marche da bollo di € 14,62 cad., se uno degli sposi è residente in altro Comune.

Matrimonio civile

Il matrimonio civile si celebra presso la sala del consiglio comunale o nella sala del ridotto del teatro comunale nei giorni dal lunedì al sabato escluse le domeniche e i giorni festivi.

La sala per il matrimonio può essere prenotata al momento delle pubblicazioni.

L'utilizzo della sala del consiglio comunale è gratuito mentre il costo per l'uso del ridotto del teatro comunale è di € 125,00 comprensivi dell'i.v.a. dal lunedì al sabato e di € 185,00 comprensivi dell'i.v.a. al sabato pomeriggio.

I cittadini non residenti possono richiedere di celebrare il matrimonio presentando all'ufficiale di stato civile la delega rilasciata dal Sindaco del Comune dove hanno eseguito le pubblicazioni di matrimonio.

Il giorno della celebrazione del matrimonio civile gli sposi devono presentarsi accompagnati da due testimoni maggiorenni e prima della celebrazione devono comunicare la scelta del regime patrimoniale.

Acquisto della cittadinanza italiana

L'acquisto della cittadinanza può avvenire in seguito a decreto del Presidente della Repubblica o del Ministro dell'Interno. Il giuramento previsto dalla legge deve essere reso davanti all'ufficiale dello stato civile.

La domanda va presentata direttamente all'Ufficio Territoriale del Governo (Prefettura) competente per territorio.

Il Comune riceve dall'Ufficio territoriale di Governo il decreto di concessione della cittadinanza e il cittadino verrà contattato per concordare un appuntamento per la cerimonia del giuramento di fedeltà reso davanti al Sindaco. Al momento del giuramento verrà consegnata una copia della Costituzione Italiana.

Lo straniero nato in Italia, che vi abbia risieduto legalmente senza interruzioni fino al raggiungimento della maggiore età, diviene cittadino italiano se dichiara entro un anno, di voler acquistare la cittadinanza italiana davanti all'ufficiale dello stato civile del comune di residenza.

Leva militare

Dal 1° gennaio 2005 la legge n. 226 del 23 agosto 2004 ha sospeso il servizio di leva obbligatorio. In sostituzione è stato istituito il servizio di leva volontario e il Servizio Civile Nazionale.

Registrazione atto di morte

La denuncia di morte va fatta entro le 24 ore dal decesso all'ufficiale dello stato civile del Comune dove è avvenuto il decesso.

In caso di decesso presso un'abitazione privata, la dichiarazione di morte deve essere resa all'ufficiale dello stato civile del Comune dove è avvenuto il decesso, da parte di un congiunto, o di una persona convivente con il defunto, o da un loro delegato o in mancanza da una persona informata del decesso, munito di scheda ISTAT e certificato necroscopico dopo le 15 ore dal decesso.

Nel caso di decesso presso una struttura ospedaliera, casa di cura o altro Istituto, la dichiarazione di morte viene fatta dal Direttore dello stesso che trasmette d'ufficio all'ufficiale dello stato civile del Comune, l'avviso di morte e la scheda ISTAT.

Documenti necessari: certificato necroscopico e scheda ISTAT.

Allaccio lampada votiva

A sepoltura avvenuta in caso di richiesta di un familiare si procede all'allaccio della lampada votiva. Costo del servizio: allaccio € 62,00 oltre a iva 21% e consumo annuale.

Tesserino raccolta funghi

Per la raccolta dei funghi nel territorio del Comune di Fidenza è necessario il possesso di un tesserino di validità semestrale rilasciato da Punto Amico per conto dell'Amministrazione Provinciale.

Documenti da presentare e costi: ricevuta del versamento della tassa provinciale effettuato sul conto corrente n. 16390437 intestato all'Amministrazione Provinciale di Parma di € 10,32.

I proprietari dei fondi agricoli possono ottenere il rilascio gratuito inoltrando richiesta all'Amministrazione Provinciale.

Tesserino venatorio

Il tesserino venatorio è indispensabile per poter esercitare la caccia in azienda venatoria o negli ambiti territoriali di caccia (ATC).

Il tesserino è valido per un anno ed è rilasciato a seguito delle indicazioni fornite annualmente dalla Regione.

Documenti da presentare entro il 31 marzo di ogni anno: i versamenti attestanti il pagamento della tassa di concessione governativa e regionale, della quota assicurativa e di iscrizione all'ATC e l'ultimo tesserino posseduto (o denuncia di smarrimento); i versamenti possono essere autocertificati.

Licenza di pesca:

La licenza di pesca viene rilasciata ai pescatori dilettanti per l'esercizio della pesca nelle acque interne ed è valida per sei anni.

Il rilascio è regolamentato da norme regionali e/provinciali. Viene rilasciata ai residenti nel Comune di età superiore a 13 anni; per coloro che non hanno compiuto il 18^o anno di età è necessario l'assenso di un genitore o tutore.

Autentica firma per passaggio di proprietà di beni mobili registrati

Non è più obbligatoria l'autentica del notaio per gli atti di vendita di beni mobili registrati (auto, motoveicoli e barche) che da luglio 2006 può essere fatta anche presso Punto Amico.

Al momento della sottoscrizione il proprietario venditore deve presentare il certificato di proprietà del bene, un documento di riconoscimento e marca da bollo da € 14,62.

L'autentica è gratuita salvo il versamento dei diritti di segreteria di € 0,52

Attività per conto di altri Enti:

- Richieste commerciali per ENEL DISTRIBUZIONE SPA: attraverso il collegamento informatico si possono effettuare in tempo reale le seguenti operazioni:
 - stipulare, modificare o disdire il contratto per famiglie o piccole attività fino a 15KW;
 - comunicare la lettura del contatore;
 - chiedere la domiciliazione della bolletta sul conto corrente bancario;
 - cambiare l'indirizzo di recapito della bolletta;
 - comunicare il codice fiscale.
- Rilascio visure e certificati della Camera di Commercio: attraverso il collegamento informatico si possono effettuare le seguenti operazioni:
 - ricerche anagrafiche;
 - visure ordinarie e storiche;
 - assetti proprietari;

- o rilascio di certificati.

Il cittadino deve presentarsi a Punto Amico con la documentazione idonea alla individuazione dell'azienda (Codice fiscale, numero REA).

Il rilascio dei documenti è immediato.

Tipologia	Costi del servizio	TOTALE
SOCIETÀ DI CAPITALI	VISURA ORDINARIA	€ 7,00
	VISURA STORICA	€ 8,00
SOCIETÀ DI PERSONE	VISURA ORDINARIA	€ 4,50
	VISURA STORICA	€ 5,50
IMPRESA INDIVIDUALE E ALTRE FORME	VISURA ORDINARIA	€ 4,00
	VISURA STORICA	€ 5,00
CERTIFICATO DI ISCRIZIONE	VISURA ORDINARIA	€ 5,00
	VISURA STORICA	€ 7,00
RICERCA ANAGRAFICA	RICERCA ANAGRAFICA	€ 1,00

- **Passaporto elettronico**

Il rilascio o il rinnovo del passaporto compete alla Questura di Parma.

Il Comune di Fidenza può autenticare la firma e le foto da allegare alla richiesta di rilascio.

La validità del passaporto è di dieci anni dalla data del rilascio.

Il Comune di Fidenza, per il richiedente fino all'età di anni 12, effettua il servizio di consegna e ritiro del passaporto presso la Questura di Parma. I maggiori di anni 12, essendo obbligatoria l'apposizione dell'impronta digitale, devono recarsi direttamente presso la Questura di Parma previa registrazione e appuntamento sul link:

<https://www.passaportonline.poliziadistato.it/>

Documenti da presentare e costi:

- o istanza su modello consegnato da Punto Amico, due fotografie formato tessera uguali, recenti e senza copricapo;
- o versamento di € 42,50 su conto corrente postale n. 67422808 intestato al Ministero dell'Economia e delle FINANZE – Dipartimento del Tesoro – causale "Importo per il rilascio del passaporto elettronico";
- o una marca amministrativa per passaporti da € 40,29.

Per coloro che hanno figli minori occorre l'atto di assenso del coniuge o del convivente; per i separati o divorziati atto di assenso dell'ex coniuge o assenso del Giudice Tutelare. Tutti questi moduli sono consultabili e scaricabili dal sito della Polizia di Stato, sezione del cittadino o dal sito del Comune di Fidenza.

Tempi di evasione della pratica: subordinati ai tempi di rilascio da parte della Questura.

Segnalazioni, suggerimenti e reclami

Questo servizio consente ad ogni cittadino di inoltrare alla amministrazione segnalazioni, suggerimenti e reclami.

È possibile segnalare anche direttamente dall'homepage del sito internet del comune all'indirizzo www.comune.fidenza.pr.it.

Le segnalazioni, i suggerimenti e i reclami, comunque presentati, pervengono a Punto Amico e sono trasmessi ai responsabili dei servizi competenti per le soluzioni da adottare e al servizio sviluppo qualità.

A seconda del problema segnalato sono previste tre modalità d'intervento:

- a) immediato: segnalazioni relative a piccole manutenzioni: buche, arredo urbano, raccolta rifiuti);
- b) tempi medi: entro 3 gg lavorativi per segnalazioni relative ad illuminazione pubblica;
- c) tempi prolungati: attività programmate di acquisti o di realizzazione di opere pubbliche. Punto Amico fornisce al cittadino la risposta, tramite mail o telefonata, in merito alla segnalazione, suggerimento o reclamo.

DOVE ANDARE

Punto Amico si trova nel cortile interno del palazzo comunale in Piazza G. Garibaldi,1.

Orario di apertura:

- lunedì e giovedì: 08:00 – 18:00
- martedì e mercoledì: 08:00 – 14:00
- venerdì e sabato: 08:00 – 13:00

Il responsabile del servizio è Samantha Rossi

I recapiti sono i seguenti:

- Responsabile del servizio tel. 0524.517239
- Sportello tel. 0524.517317
- Ufficio elettorale tel. 0524.517.237-238
- Stato Civile tel. 0524.517339
- Ufficio cimiteri tel. 0524.517507-512

L'indirizzo PEC è: urp@postacert.comune.fidenza.pr.it

Per ulteriori informazioni è presente una pagina web alla quale si può accedere dal sito del Comune di Fidenza - www.comune.fidenza.pr.it

STANDARD DI QUALITÀ

Servizio	Standard	Responsabile	Indennizzo
Realizzazione albo presidenti	Entro 150 giorni	Samantha Rossi	*
Realizzazione albo scrutatori	Entro 120 giorni	Samantha Rossi	*
Registrazione atto di nascita	Immediato	Samantha Rossi	*
Cambio di residenza	Entro 5 giorni (1)	Samantha Rossi	*
Certificazioni anagrafiche	Immediato	Samantha Rossi	*
Carta d'identità	Immediato	Samantha Rossi	*
Registrazione atto di morte	Immediato	Samantha Rossi	*
Allaccio lampada votiva	Entro 15 giorni	Samantha Rossi	*
Autorizzazione macellazione	Immediato	Samantha Rossi	*
Rilascio Passaporti (tramite prefettura)	Entro 15 giorni	Samantha Rossi	*
Tempo di rilascio tesserino per i funghi	Immediato	Samantha Rossi	*
Tempo di rilascio licenze di caccia	Immediato	Samantha Rossi	*
Pratiche ENEL	Immediato	Samantha Rossi	
Visure camerali della Camera di Commercio	Immediato	Samantha Rossi	

(1) i 5 giorni decorrono dal riscontro positivo a seguito degli accertamenti.

L'indennizzo viene corrisposto sotto forma di biglietti per il trasporto pubblico, o di tagliandi "gratta e sosta" per un valore di 15 €.