



COMUNE DI FERRARA

Città Patrimonio dell'Umanità

Assessore ai Servizi Demografici e Stato Civile



CONFERENZA STAMPA 18 gennaio 2024

PRESENTAZIONE NUOVI SERVIZI E INAUGURAZIONE DEL RINNOVATO SPORTELLO CENTRALE DI ANAGRAFE DEL COMUNE DI FERRARA

RELATORI:

- **CRISTINA COLETTI:** Assessore ai Servizi Demografici e Stato Civile del Comune di Ferrara

Uno Sportello Centrale di Anagrafe (SCA) completamente rivisitato, dotato di proprio logo per rendere immediatamente riconoscibili i servizi con accesso sempre più facilitato per l'utenza, grazie a personale dedicato collocato in postazioni aggiuntive. Per l'ufficio di via Fausto Beretta n. 1, anche nuove strumentazioni e l'estensione degli orari di apertura al sabato. Sono diverse le novità del rinnovato Sportello Centrale di Anagrafe, che completa la visione strategica che ha portato l'Assessorato ai Servizi Demografici e Stato Civile del Comune di Ferrara a riorganizzare i servizi con lo scopo di creare una rete territoriale degli sportelli.

- **RIORGANIZZAZIONE SPAZI**

Primo elemento di innovazione è a livello visivo. Per rendere intuitivi i servizi di Anagrafe e Stato Civile è stato creato un logo che identifica lo Sportello e ciò che viene offerto all'interno di esso. Il brand caratterizza l'ingresso e le rinnovate postazioni lavorative con apposite vetrofanie, la cartellonistica e le apparecchiature tecnologiche che forniscono servizi ai fruitori.

- **LE NUOVE DOTAZIONI**

All'ingresso dello SCA è stato posizionato un TOTEM ELIMINACODE che stabilisce la priorità di accesso per quei servizi che non necessitano di appuntamento. Sono, pertanto, esclusi gli utenti che si recano in via Fausto Beretta per il rilascio della Carta di Identità Elettronica (CIE) e delle dichiarazioni di residenza, in quanto sono chiamati in base all'orario di appuntamento.

Vicino all'accoglienza è stato collocato un secondo TOTEM, collegato all'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR), dedicato al rilascio immediato di certificazione anagrafica senza prenotazione e senza la necessità di attendere di interfacciarsi con un dipendente in postazione. Per stampare certificati in autonomia per sé o per un membro del proprio nucleo familiare è necessario essere in possesso della CIE.

All'ingresso è stata allestita una postazione con un operatore con funzioni di informazione ed orientamento, che fornisce assistenza anche nell'utilizzo dei totem.

- **GLI SPORTELLI**

Le postazioni ministeriali per il rilascio della CIE e delle certificazioni di Stato Civile passano da 3 a 5.

Con questa implementazione, l'obiettivo è di rilasciare ogni settimana 250 documenti in più.

- **PUNTO UNICO CERTIFICAZIONI ANAGRAFE E STATO CIVILE**

È stato istituito un nuovo Punto Unico Certificazioni Anagrafe e Stato Civile (PUC), con un operatore che funge da collegamento tra l'utente e l'Ufficio di Stato Civile per poter avere certificazioni in tempi più celeri rispetto alle richieste pervenute tramite email. In totale gli sportelli attivi sono 7, compreso quello dedicato all'accoglienza dei cittadini.

- **COSA OFFRE IL SERVIZIO**

Allo SCA è possibile ottenere:

- il rilascio delle Carte di Identità Elettroniche (CIE);
- certificati di Anagrafe e Stato Civile;
- dichiarazioni di residenza;
- autentiche di firma e di foto;
- dichiarazioni sostitutive di atti di notorietà.

- **COME ACCEDERVI**

Occorre prendere appuntamento telefonando al numero verde 800 532532, oppure tramite lo Sportello Telematico del Comune di Ferrara (sportellotelematico@comune.fe.it) solamente per l'ottenimento delle CIE e per le dichiarazioni di residenza.

Per le altre attività l'entrata è in libero accesso.

- **LA NOVITÀ DELL'APERTURA AL SABATO E I NUOVI ORARI**

Per avvicinare il servizio ai cittadini, la novità riguarda l'apertura dello sportello due sabati al mese, in cui sarà possibile ottenere la CIE senza appuntamento.

Le giornate di apertura dell'Anagrafe Centrale nei sabati del mese di gennaio saranno il 20 e il 27; a partire da febbraio, il 1° e il 3° sabato del mese.

Gli orari di apertura sono:

- Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30;
- Il martedì e il giovedì dalle 14 alle 16.30;
- Il 1° e il 3° sabato del mese dalle 9 alle 12 solo per il rilascio CIE senza appuntamento.

- **I DATI**

Lo Sportello Centrale di Anagrafe e Stato Civile, mediamente, è frequentato ogni mese da 1400 utenti.

Di questi:

- 850 fruiscono dei servizi per i quali è richiesto l'appuntamento;
- 550 fruitori si presentano senza prenotazione.

Dal 2019 al 2023 sono state rilasciate oltre 75mila carte di identità elettroniche, con una media annuale di più di 15mila carte consegnate ai cittadini.

Ad oggi, oltre il 60% della popolazione ferrarese è in possesso della Carta di Identità Elettronica.

- **L'UFFICIO ELETTORALE**

L'Ufficio Elettorale è stato trasferito dal civico numero 19 al civico n. 1 di via Fausto Beretta in un'ottica di maggiore accessibilità e per snellire le operazioni di rilascio e consegna delle tessere durante il periodo delle consultazioni.

Nei locali adiacenti è stato attrezzato un ambiente con 5 postazioni dedicate al rilascio delle tessere elettorali.

- **IL PERSONALE**

Sono 43 i dipendenti assegnati al Servizio di Anagrafe, Stato Civile ed Elettorale.

Di questi 8 hanno la qualifica di Ufficiale di Stato Civile e 24 di Ufficiale di Anagrafe.

- **I CONTATTI**

Telefono: 800 532 532

email: ssdd@comune.fe.it

Pec: ssdd@cert.comune.fe.it