

# **Città di Bassano del Grappa**



**Area Prima Amministrativa  
Servizi Demografici**

**Ufficio Statistica**

## **Rilevazione dell'utenza dei Servizi Demografici**

**Anno 2000**



**CITTA' DI  
BASSANO  
DEL GRAPPA**  
Provincia di  
Vicenza

**Area 1^ Amministrativa**  
Ufficio Statistica

Prot. n.

## RILEVAZIONE DELL'UTENZA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI – ANNO 2000

### *Scopi della rilevazione*

- Capire la tipologia di pratiche maggiormente richieste dagli utenti.
- Analizzare l'utilizzo dello sportello anagrafico di via Angarano da parte dei cittadini.
- Evidenziare la differente affluenza agli sportelli dei Servizi Demografici da parte dei cittadini nei vari giorni della settimana, ed in particolare al sabato.

### *Rilevazione dei dati*

- Anagrafe – Via Verci: la rilevazione si è protratta per 4 settimane, dal 4 giugno all'1 luglio, ed ha coinvolto tutti gli operatori allo sportello.
- Anagrafe di destra Brenta: la rilevazione viene svolta correntemente. A partire dal 4 giugno sono stati variati i modelli di rilevazione per poter ottenere un maggiore dettaglio informativo.
- Stato Civile: la rilevazione si è protratta per 3 settimane, dal 19 giugno all'8 luglio, ed ha coinvolto tutti gli operatori allo sportello.

### *Principali risultati*

#### **Anagrafe – Via Verci**

Nelle 4 settimane di rilevazione l'Ufficio Anagrafe ha elaborato più di 2.200 pratiche per il pubblico, con una media settimanale di 553,8 pratiche.

Il 38,2% degli utenti si presenta in Anagrafe per richiedere certificati (di residenza o stato di famiglia), il 21% ha bisogno della carta d'identità e un cittadino su dieci necessita di informazioni e chiarimenti. Le altre pratiche fornite all'utenza sono autentiche di firme e di copie (7,9%), richieste di passaporto (7,4%), rilascio del libretto di lavoro (5,7%), infine, con percentuali inferiori, iscrizioni e cancellazioni di residenza, cambi di via e variazioni dei nuclei familiari, ricerche d'archivio (tabella 1 e grafico 1).

Nel 1° semestre 2000 sono state emesse complessivamente 2.616 carte d'identità (tabella 3).

Il sabato risulta esservi minor afflusso rispetto agli altri giorni della settimana, anche a causa dell'orario ridotto di apertura al pubblico; mediamente in questo giorno si effettuano 64 pratiche, mentre gli altri giorni della settimana se ne fanno 98. Tuttavia, se si tiene conto del tempo di apertura al pubblico degli sportelli, si nota che questa differenza non è poi così marcata: durante la mattinata del sabato si rilasciano ogni ora all'utenza mediamente 21 certificazioni (o altre pratiche), mentre dal lunedì al venerdì se ne fanno circa 2,4 in più ogni ora. Anche dall'osservazione del grafico 2, si può desumere che l'affluenza agli sportelli anagrafici di via Verci, rapportata al tempo di apertura al pubblico (pratiche/ora), si mantiene pressoché costante nei vari giorni della settimana.

Bisogna inoltre tenere presente la diversa tipologia di utenti che ricorrono al sabato mattina per la richiesta di pratiche anagrafiche: si tratta in particolar modo di operai, extracomunitari o altre persone che non hanno un orario di lavoro flessibile e che incontrano un'enorme difficoltà a disporre di tempo durante la settimana e a conciliarlo con l'orario di apertura degli sportelli anagrafici.

### **Anagrafe di destra Brenta**

Questo sportello in sede staccata effettua il servizio di Anagrafe e non di Stato Civile, con un carico di lavoro pari ad un quinto rispetto alla sede centrale, con una media di circa 94 pratiche a settimana e circa 19 al giorno, contro le 554 e 92 rispettivamente della sede di via Verci (tabella 4 e grafico 4). Scendendo ad un dettaglio per ora di apertura al pubblico, in modo tale da standardizzare rispetto ai differenti orari di apertura degli sportelli, si nota maggiormente il sottoutilizzo della sede anagrafica sita in Angarano, in cui si espletano 5 pratiche ogni ora contro le 23 della sede centrale.

L'utilizzo dell'Ufficio in questione è prevalentemente dovuto alla richiesta di certificati da parte del 35,5% degli utenti (con una media di neanche 7 certificati al giorno), della carta d'identità (22,8% e media giornaliera pari a 4,3), delle autentiche di firme o di copie, fatta attualmente dal 17% dei cittadini che si rivolgono a tale sportello (in media 3,2 al giorno), mentre il 16,4% di essi necessita di informazioni e delucidazioni su questioni anagrafiche, pari a circa 3 informazioni giornaliera.

Le restanti pratiche (richieste di passaporti, libretti di lavoro, cambi di indirizzo, variazioni di residenza) vengono effettuate meno di una volta al giorno.

Inoltre, osservando i dati relativi alle carte d'identità emesse nel 1° semestre di quest'anno (tabella 3) si nota l'enorme differenza con l'Anagrafe di via Verci, la quale rilascia quasi l'83% delle Carte d'identità complessivamente rilasciate ai residenti in Bassano del Grappa, lasciando all'Ufficio distaccato solamente il 17%, cioè 547 carte d'identità dall'1 gennaio al 30 giugno 2000.

### **Stato Civile**

Il pubblico che ricorre agli sportelli dello Stato Civile principalmente richiede certificati: di morte (22,0%), di nascita (21,6%), di matrimonio (9,3%). Un cittadino su tre necessita, invece, di informazioni di vario genere. Solo il 3,4% degli utenti si rivolge agli sportelli per le denunce di nascita, anche in ragione della recente riforma normativa che lascia la possibilità di dichiarare il neonato nel comune di residenza dei genitori (tabella 6 e grafico 5).

Anche qui, come per gli uffici anagrafici, l'affluenza di pubblico al sabato è ridotta, rispetto agli altri giorni della settimana, con circa 7,8 pratiche all'ora, quindi al di sotto della media settimanale (10,6 pratiche per ora).

L'apertura al sabato degli sportelli di Stato Civile è necessaria, in quanto le denunce di morte devono avvenire per legge entro 24 ore dal decesso. Tuttavia, la maggior parte dei decessi avviene in ospedale, o istituti simili, e in tal caso spetta al direttore dell'Ente trasmettere l'avviso della morte all'ufficiale dello Stato Civile, il quale provvede alla formazione dell'atto. Questo esula dall'indagine in questione, in quanto si tratta di un atto redatto d'ufficio e non su richiesta di un cittadino. E' molto raro, invece, che qualcuno si rechi direttamente allo sportello di Stato Civile per denunciare un decesso, avvenuto in una abitazione, ma ciò non toglie che il servizio debba comunque essere garantito per legge anche al sabato.

Al sabato si concentrano, invece, le celebrazioni dei matrimoni civili (grafico 8).

### *Considerazioni e previsioni*

Se si considera che le norme sulla certificazione prevedono come canale preferenziale l'autocertificazione, lasciando alle singole Amministrazioni gli adempimenti di richiesta e controllo dei dati, si può pensare che la cittadinanza con il tempo si adegnerà, diminuendo sempre di più la richiesta agli sportelli. Anche la richiesta di autentiche, dovrebbe gradualmente calare con l'applicazione delle nuove norme. Va tenuto conto, in prospettiva, che la pratica della

autodichiarazione soppianderà completamente la certificazione, ed è quindi prevedibile un maggior lavoro come “back office” e minore come “front office”.

Infatti, se si osservano i dati relativi alle certificazioni rilasciate al pubblico dal 1994 al 1999 (tabella 7 e grafico 9), si nota il trend decrescente, con un calo del 50% nel rilascio di certificati dal '97 al '99 e del 22% nelle autentiche di firme e copie, dovuto al graduale adeguamento della cittadinanza alle predette norme sull'autocertificazione.

Per quanto riguarda lo sportello anagrafico della destra Brenta, raffrontando i dati raccolti nell'arco del 1999 con quelli rilevati da gennaio ad agosto di quest'anno si può osservare un calo medio di quasi 17 utenti a settimana (3 utenti al giorno – tabella 5).

Per di più, le nuove tecnologie e gli sviluppi dell'informatizzazione anagrafica potranno consentire accessi diretti anche per via telematica.

Il distributore automatico di certificati d'anagrafe è poco utilizzato probabilmente anche in ragione del fatto che è ancora aperto l'adiacente Ufficio staccato d'Anagrafe.

La nuova normativa introdotta dalle leggi Bassanini prevede, inoltre, che la carta d'identità venga rilasciata su supporto elettronico e, pertanto, a breve termine si dovrà provvedere ad un investimento oneroso finalizzato al progetto del rilascio della carta d'identità elettronica anche nel Comune di Bassano del Grappa. Considerati i dati dell'Ufficio staccato in destra Brenta, risulta evidente l'inopportunità economica di un investimento di questo tipo, mentre risulta più consono il miglior utilizzo delle attrezzature e del personale concentrato presso i servizi in via Verci, creando gli sportelli polifunzionali.

L'esigenza di concentrare in un'unica sede e razionalizzare il lavoro d'ufficio è sempre più sentita, poiché, se lo spirito della normativa è quello di una notevole semplificazione per il cittadino, bisogna considerare il notevole aumento di lavoro che gli operatori anagrafici devono sopportare a seguito delle sempre maggiori richieste di certificazioni da parte di altre Amministrazioni Pubbliche, le quali a loro volta hanno il dovere di acquisire autonomamente dati o notizie relative al cittadino, senza richiedere allo stesso il relativo certificato, nonché l'obbligo di controllare la veridicità delle dichiarazioni sostitutive.

Inoltre, il lavoro interno all'ufficio Anagrafe rimane elevato, come mostrano i dati raccolti nell'annuario statistico della Città di Bassano del Grappa per l'anno 1999, ed è in aumento rispetto agli anni precedenti. Si registra, infatti, un sempre maggiore movimento della popolazione nel territorio: 1.016 pratiche di immigrazione nel corso del 1999 (con un incremento del 15,1% rispetto al 1997), 809 pratiche di emigrazione (incremento del 3,6%), ben 1.301 cambi di indirizzo all'interno del territorio bassanese (incremento del 24,5% rispetto al 1997). In particolare, le immigrazioni da paesi extracomunitari, in forte aumento negli ultimi anni, complicano notevolmente il lavoro d'ufficio, in quanto prevedono una serie di adempimenti aggiuntivi (comunicazioni con la questura, caricamento del permesso di soggiorno ecc.), senza tener conto delle difficoltà di comunicazione con gli interessati.

Bassano del Grappa, 7 settembre 2000

IL VICE SEGRETARIO GENERALE  
DIRIGENTE AREA PRIMA  
Dott. Gaetano Sebellin

AZ/

---

Responsabile del procedimento: **dott. Gaetano Sebellin**  
Informazioni: **dott.ssa Annachiara Zucollo**  
Telefono 0424 519263 – Fax 0424 519272  
E-mail: [anagrafe@comune.bassano.vi.it](mailto:anagrafe@comune.bassano.vi.it)

**ANAGRAFE – Via Verci**

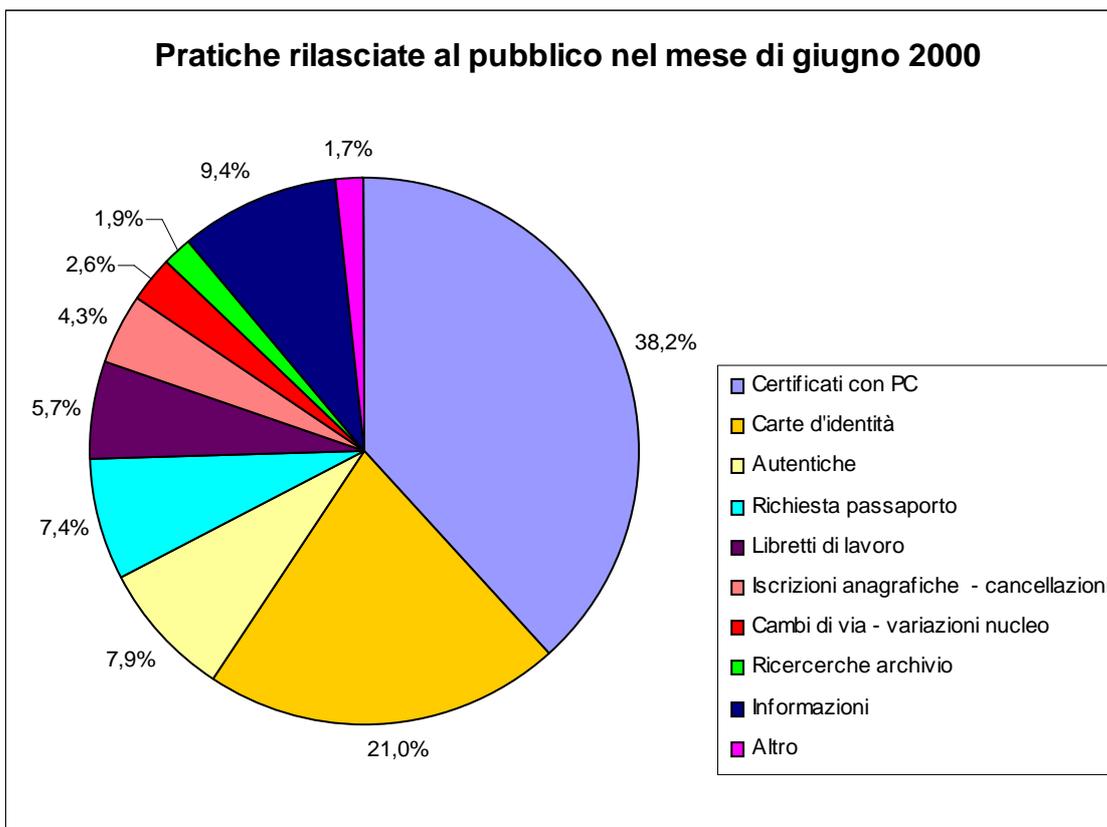
**Tabella 1. Rilevazione delle pratiche emesse su richiesta del pubblico nel mese di Giugno 2000 (periodo 5/6/2000-1/7/2000).**

CERTIFICATI E PRATICHE A RICHIESTA DEL **PUBBLICO**

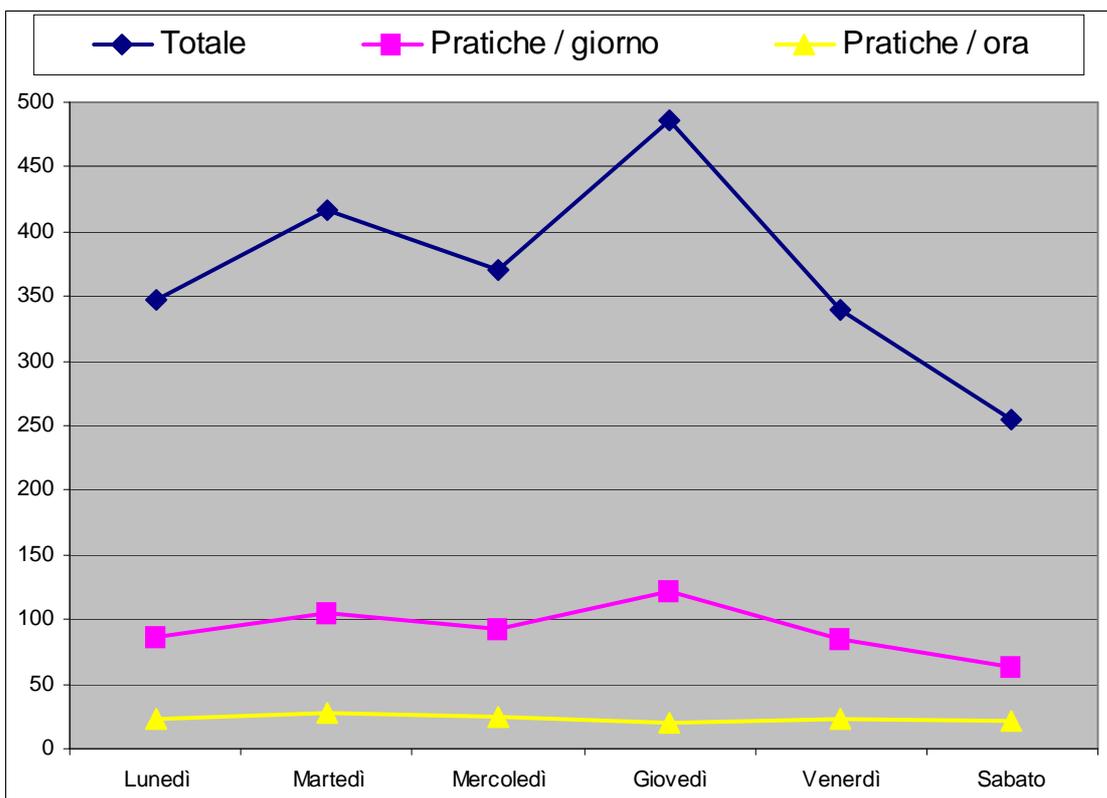
Pratica richiesta	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Totale	Pratiche / settimana	Pratiche / giorno	%
Certificati con PC	134	196	107	186	117	107	<b>847</b>	211,8	35,3	38,2
Carte d'identità	62	90	77	118	40	78	<b>465</b>	116,3	19,4	21,0
Autentiche	32	26	43	29	30	15	<b>175</b>	43,8	7,3	7,9
Richiesta passaporto	27	23	29	43	31	10	<b>163</b>	40,8	6,8	7,4
Libretti di lavoro	18	22	21	26	33	6	<b>126</b>	31,5	5,3	5,7
Iscrizioni anagrafiche - cancellazioni	26	10	19	16	18	6	<b>95</b>	23,8	4,0	4,3
Cambi di via - variazioni nucleo	9	7	10	10	22	0	<b>58</b>	14,5	2,4	2,6
Ricercherche archivio	4	4	24	2	6	1	<b>41</b>	10,3	1,7	1,9
Informazioni	31	31	38	44	40	24	<b>208</b>	52,0	8,7	9,4
Altro	4	8	2	12	3	8	<b>37</b>	9,3	1,5	1,7
<b>Totale</b>	<b>347</b>	<b>417</b>	<b>370</b>	<b>486</b>	<b>340</b>	<b>255</b>	<b>2.215</b>	<b>553,8</b>	<b>92,3</b>	<b>100,0</b>
Pratiche / giorno	86,8	104,3	92,5	121,5	85,0	63,8	<b>92,3</b>	media da lunedì a sabato		
Pratiche / ora	23,1	27,8	24,7	20,3	22,7	21,3	<b>23,1</b>	media da lunedì a sabato		
%	15,7	18,8	16,7	21,9	15,3	11,5	<b>100,0</b>			
media pratiche/giorno da lunedì a venerdì	98,0									
media pratiche/ora da lunedì a venerdì	23,7									

# ANAGRAFE – Via Verci

**Grafico 1.**



**Grafico 2. Pratiche rilasciate per giorno della settimana, n° medio di pratiche rilasciate al giorno e all'ora. Giugno 2000**



## ANAGRAFE – DESTRA BRENTA

**Tabella 2. Rilevazione delle pratiche emesse su richiesta del pubblico nel mese di Giugno 2000 (periodo 5/6/2000-1/7/2000).**

### CERTIFICATI RILASCIATI AL PUBBLICO

Pratica richiesta	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Totale	Pratiche / settimana	Pratiche / giorno	%
Certificati	37	34	24	23	16	134	33,5	6,7	35,5
Carte d'identità	10	13	22	19	22	86	21,5	4,3	22,8
Autentiche	14	18	11	9	12	64	16,0	3,2	17,0
Richiesta passaporto	4	6	2	2	2	16	4,0	0,8	4,2
Libretti di lavoro	2	0	1	2	2	7	1,8	0,4	1,9
Iscrizioni anagrafiche - cancellazioni	0	0	1	0	0	1	0,3	0,1	0,3
Cambi di via - variazioni nucleo	0	1	0	4	2	7	1,8	0,4	1,9
Ricerche archivio	0	0	0	0	0	0	0,0	0,0	0,0
Informazioni	16	9	11	14	12	62	15,5	3,1	16,4
Altro	0	0	0	0	0	0	0,0	0,0	0,0
<b>Totale pratiche</b>	<b>83</b>	<b>81</b>	<b>72</b>	<b>73</b>	<b>68</b>	<b>377</b>	<b>94,3</b>	<b>18,9</b>	<b>100,0</b>
Pratiche / giorno	20,8	20,3	18,0	18,3	17,0	18,9	media		
Pratiche / ora	5,5	5,4	4,8	4,9	4,5	5,0	media		
%	22,0	21,5	19,1	19,4	18,0	100,0			

## ANAGRAFE – DESTRA BRENTA

Grafico 3.

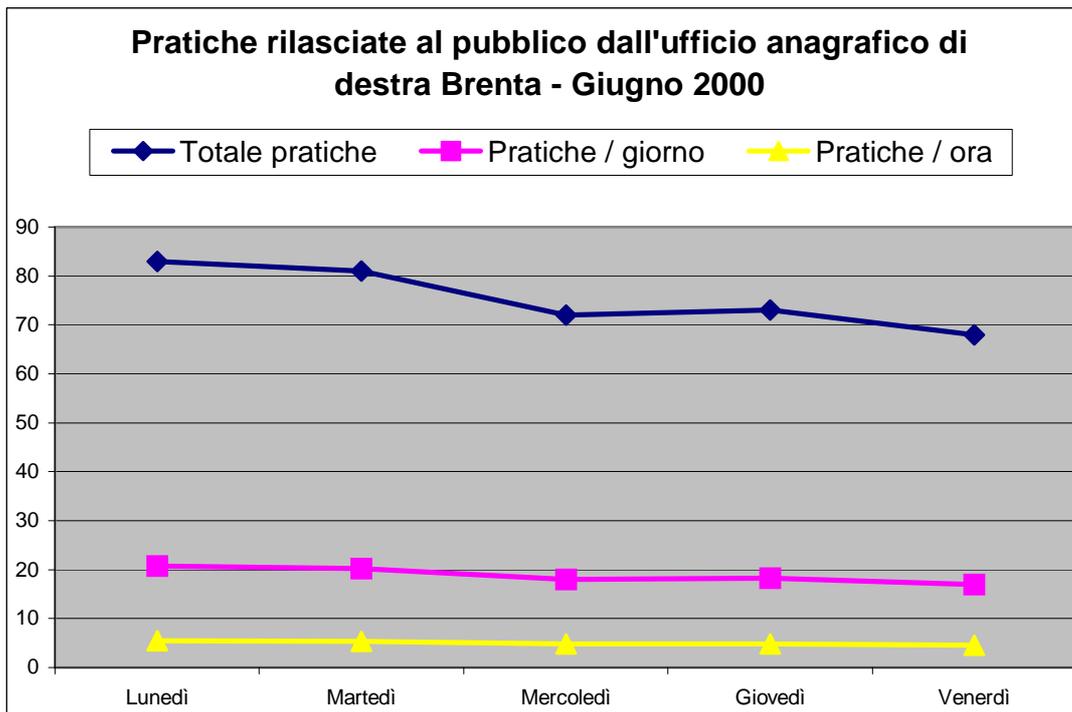
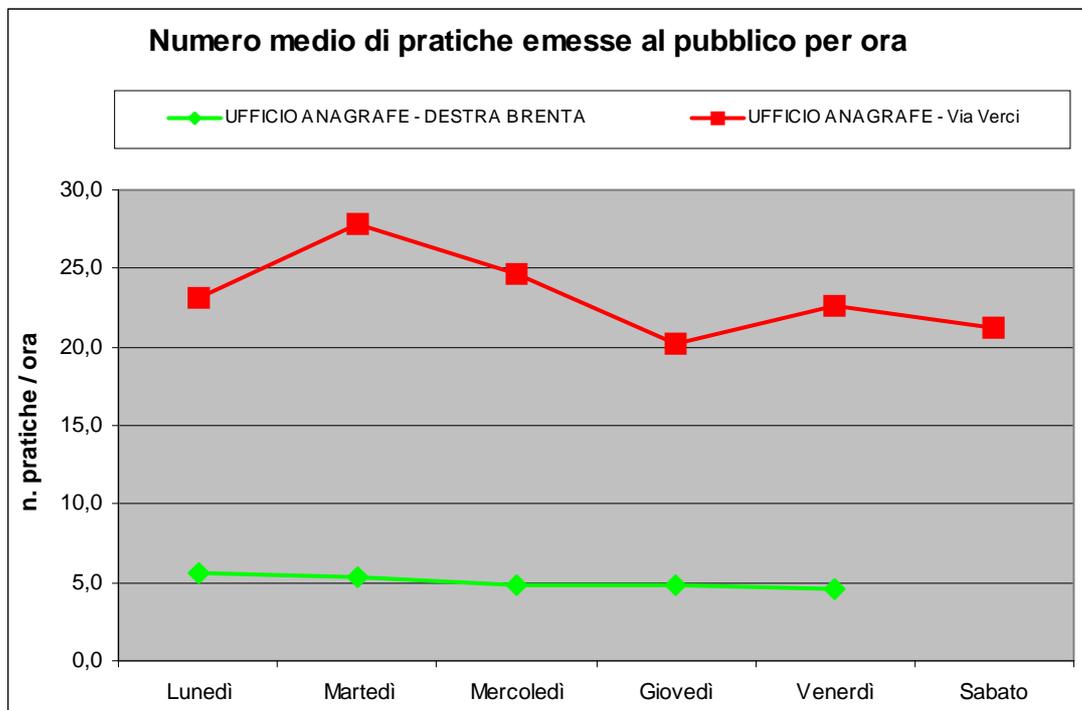


Grafico 4. Confronto dei dati della sede anagrafica centrale con quelli di destra Brenta.



**Tabella 3.****Carte d'identità rilasciate nel 1° semestre 2000**

Periodo	Via Verci	Via Angarano	Totale
Gen - Feb	616	141	757
Mar - Apr	1.019	213	1.232
Mag - Giu	981	193	1.174
1° semestre	2.616	547	3.163
%	82,7	17,3	100,0

**Tabella 4.****Pratiche anagrafiche rilasciate al pubblico nelle 4 settimane di rilevazione**

Pratiche dal 5/6/00 al 1/7/00	Via Verci	Via Angarano	Totale
Totale pratiche	2.215	377	2.592
%	85,5	14,5	100,0
Pratiche / settimana	553,8	94,3	648,0
Pratiche / giorno	92,3	18,9	111,1
Pratiche / ora	23,1	5,0	28,1

**Tabella 5.****Utenti dell'Anagrafe di destra Brenta nel 1999 e nei primi 8 mesi del 2000**

Periodo	1999	Gen - Ago 2000	Differenza
Totale utenti	4.733	2.868	n.c.
Utenti / settimana	98,6	81,9	-16,7
Utenti / giorno	20,9	17,7	-3,1
Utenti / ora	5,6	4,7	-0,8

## STATO CIVILE

**Tabella 6. Rilevazione delle pratiche emesse su richiesta del pubblico. Periodo 16/6 - 8/7/2000.  
(3 settimane).**

### CERTIFICATI E PRATICHE A RICHIESTA DEL PUBBLICO

Pratica richiesta	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Totale	Pratiche / settimana	Pratiche / giorno	%
Certificati di nascita	32	28	29	39	21	15	<b>164</b>	54,7	9,1	21,6
Certificati di morte	32	32	28	40	26	9	<b>167</b>	55,7	9,3	22,0
Certificati di matrimonio	6	11	10	24	10	10	<b>71</b>	23,7	3,9	9,3
Copie integrali	8	0	2	14	6	0	<b>30</b>	10,0	1,7	3,9
Denuncia di nascita	8	3	2	5	6	2	<b>26</b>	8,7	1,4	3,4
Pratiche per richiesta pubblicazione matr.	2	1	2	2	2	0	<b>9</b>	3,0	0,5	1,2
Richiesta pubblicaz. di matrimonio	1	0	2	5	3	0	<b>11</b>	3,7	0,6	1,4
Celebrazione matrimonio civile	0	0	0	0	0	5	<b>5</b>	1,7	0,3	0,7
Concessione di cittadinanza	0	0	2	0	0	0	<b>2</b>	0,7	0,1	0,3
Pratiche concessioni cimiteriali	0	0	1	0	1	0	<b>2</b>	0,7	0,1	0,3
Denuncia di morte	0	0	0	0	0	1	<b>1</b>	0,3	0,1	0,1
Pratiche cremazione	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>	0,0	0,0	0,0
Informazioni	42	53	41	59	41	28	<b>264</b>	88,0	14,7	34,7
Altro	5	0	0	0	3	0	<b>8</b>	2,7	0,4	1,1
<b>Totale</b>	<b>136</b>	<b>128</b>	<b>119</b>	<b>188</b>	<b>119</b>	<b>70</b>	<b>760</b>	<b>253,3</b>	<b>42,2</b>	<b>100,0</b>
Pratiche / giorno	45,3	42,7	39,7	62,7	39,7	23,3	<b>42,2</b>	media da lunedì a sabato		
Pratiche / ora	12,1	11,4	10,6	10,4	10,6	<b>7,8</b>	<b>10,6</b>	media da lunedì a sabato		
%	17,9	16,8	15,7	24,7	15,7	<b>9,2</b>	<b>100,0</b>			

# STATO CIVILE

Grafico 5.

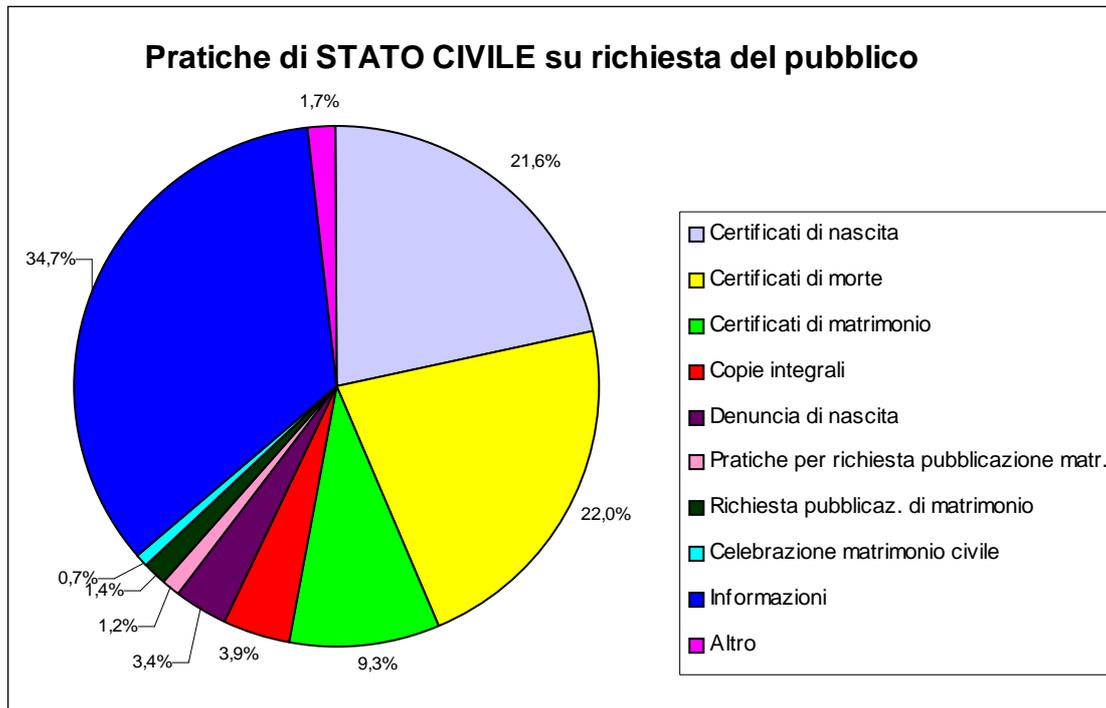
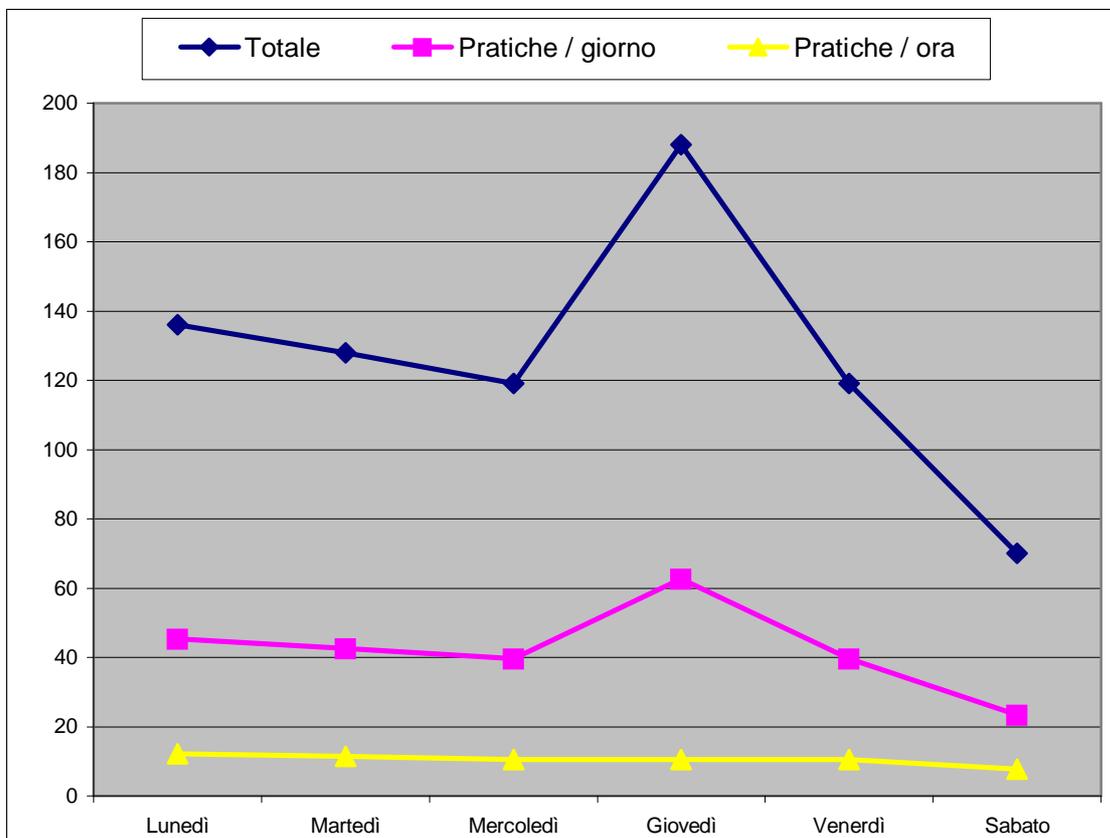
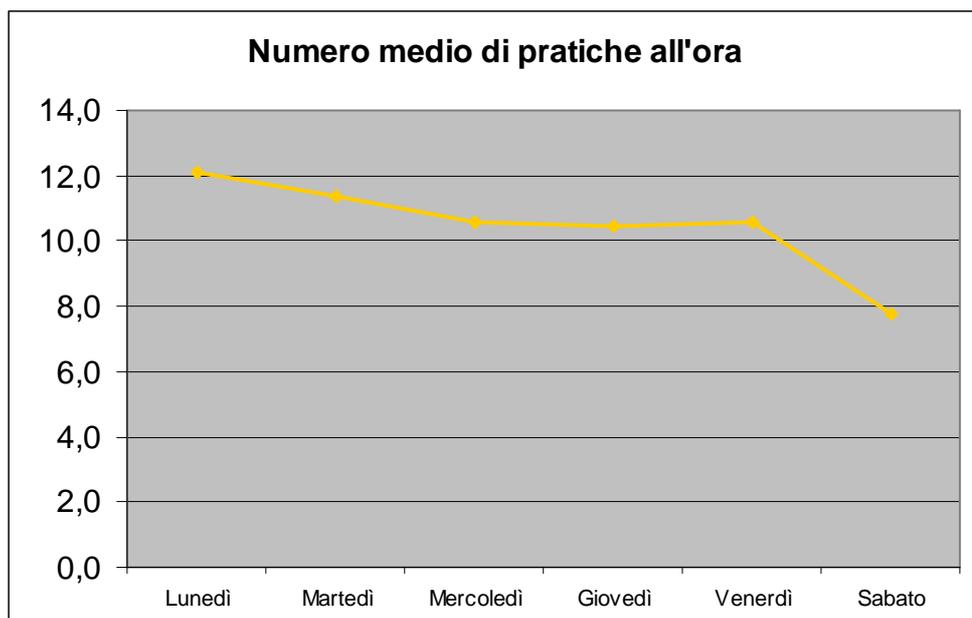


Grafico 6. Pratiche rilasciate per giorno della settimana, n° medio di pratiche rilasciate al giorno e all'ora.



**Grafico 7. Pratiche di Stato civile per ora di apertura al pubblico.**



**Grafico 8.**

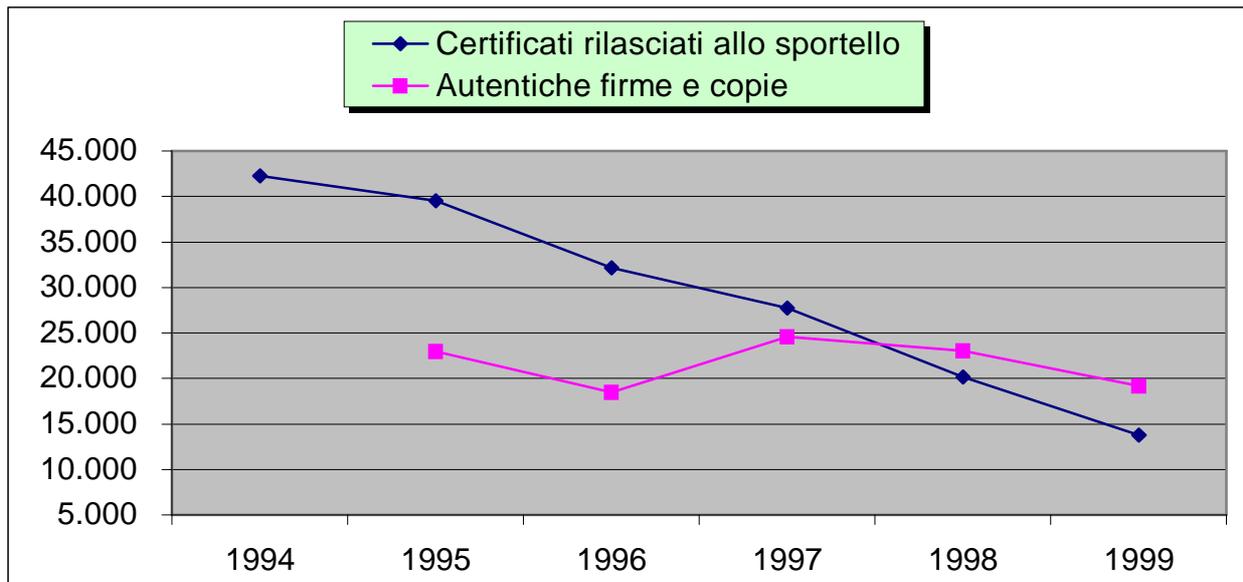


## Certificazioni anagrafiche rilasciate allo sportello ed autentiche nell'anno 1999

**Tabella 7.**

	1994	1995	1996	1997	1998	1999	Incremento dal '97 al '99
Certificati rilasciati allo sportello	42.283	39.506	32.164	27.730	20.157	13.796	-50,2%
Autentiche firme e copie		22.950	18.450	24.550	23.024	19.172	-21,9%
Servizio autenticazione firme e consegna documenti a domicilio	320	400	390	397	360	312	-21,4%

**Grafico 9.**



## Certificazioni di Stato Civile rilasciate allo sportello nell' anno 1999

**Tabella 8.**

	1996	1997	1998	1999	Decremento dal '97 al '99
Certificati rilasciati allo sportello	6.312	6.776	5.999	4.021	-40,7%

**Grafico 10.**

