

Allegato 4 alla direttiva N. 10.22.01.02

Rapporto conclusivo relativo all'ispezione degli uffici dello stato civile del Cantone xy per l'anno xxxx / ~~nel~~ riferito agli anni xxxx e xxxx

(Modello CSC)

Versione: 2.1
Data: 23.01.2020

Autore: Team di progetto incaricato per il controllo concernente la garanzia della qualità presso il servizio dello stato civile

Contenuto:

Il presente documento si basa sulle linee guida della Conferenza delle autorità cantonali di vigilanza sullo stato civile (CSC) concernenti la garanzia della qualità. Esso funge da modello per le autorità cantonali di vigilanza per la redazione del rapporto cantonale relativo ai risultati delle ispezioni/dei controlli della qualità effettuati presso gli uffici dello stato civile.

Indice

1	Scopo del rapporto	3
2	Istruzioni	3
2.1	Situazione giuridica iniziale	3
2.2	Strategia e obiettivi UFSC / CSC	3
3	Condizioni quadro	3
4	Oggetto della verifica e risultati 20xx	4
4.1	Aspetti esaminati 20xx / Verifica della priorità «Tema»	4
4.1.1	Valutazione del servizio di supporto (helpdesk)	4
4.1.2	Controllo presso l'autorità di vigilanza (controllo preliminare)	4
4.1.3	Transazione «Persona» (in loco)	4
4.1.4	Transazione A (in loco)	4
4.1.5	Transazione B (in loco)	4
4.1.6	Divulgazione dei dati (in loco)	4
4.1.7	Calcolo e riscossione degli emolumenti (in loco)	5
4.1.8	Organizzazione (in loco)	5
5	Valutazione del controllo della qualità 20xx/20xy	6
6	Misure derivanti dal controllo della qualità (ispezione)	8

1 Scopo del rapporto

Il presente rapporto conclusivo riassume e anonimizza gli aspetti positivi e negativi rilevati durante il controllo della qualità riferito agli anni 20xx/20xy di tutti gli uffici dello stato civile del Cantone _____ *[inserire nome del Cantone]*. Il suo scopo è di permettere a tutti i collaboratori dei servizi circondariali dello stato civile di prendere nota degli aspetti individuati così da poter tenere conto in futuro delle eventuali critiche e raccomandazioni formulate. Il presente documento è inoltre trasmesso all'Ufficio federale dello stato civile (UFSC) in quanto esso esercita di l'alta vigilanza sull'operato dello stato civile.

2 Istruzioni

L'UFSC, nel 2020, ha preso atto del progetto CSC relativo alla garanzia della qualità nel servizio dello stato civile e partendo dallo stesso ha emanato delle istruzioni vincolanti per la sua attuazione nei Cantoni.

2.1 Situazione giuridica iniziale

Le autorità di vigilanza si occupano dell'esecuzione tecnicamente corretta dei compiti dello stato civile nel loro Cantone (art. 84 OSC). Le autorità di vigilanza ispezionano almeno ogni due anni gli uffici dello stato civile (art. 85 cpv. 1 OSC). Se un ufficio dello stato civile non garantisce un'esecuzione tecnicamente corretta dei compiti, esse provvedono ad eseguire ispezioni supplementari ogni qualvolta lo ritengono necessario al fine di eliminare immediatamente le lacune. Almeno ogni due anni deve essere presentato un rapporto all'UFSC.

2.2 Strategia e obiettivi UFSC / CSC

In collaborazione con il comitato della CSC, in data gg.mm. aaaa l'UFSC ha determinato le priorità di ispezione per gli uffici dello stato civile per gli anni dal 20xx al 20xy come segue:

- priorità A
- priorità B
- priorità C

3 Condizioni quadro

L'autorità di vigilanza del Cantone xy ha effettuato negli anni 20xx e 20xy ispezioni in _____ *[numero di circondari dello stato civile; indicare se corrisponde al totale o meno]* servizi circondariali dello stato civile.

I controlli hanno avuto luogo in loco presso la sede dell'ufficio dello stato civile e sono stati effettuati da _____ *[indicare le funzioni dell'autorità di vigilanza]*.

Il team della vigilanza designato per il controllo della qualità è stato accolto molto cordialmente *[o altra formulazione...]* e ha ricevuto piena collaborazione da parte dei responsabili e dei collaboratori degli uffici dello stato civile. L'autorità di vigilanza li ringrazia sentitamente per il loro sostegno.

4 Oggetto della verifica e risultati 20xx

4.1 Aspetti esaminati nel 20xx / Verifica della priorità «Tema»

4.1.1 Valutazione del servizio di supporto (helpdesk)

- .

Sintesi dei risultati:

-

4.1.2 Controllo presso l'autorità di vigilanza (controllo preliminare)

- .

Sintesi dei risultati:

-

-

4.1.3 Transazione «Persona» (in loco)

- Documenti, ricezione della dichiarazione di dati non controversi ai sensi dell'art. 41 CC, ecc.

Sintesi dei risultati:

-

-

4.1.4 Transazione A (in loco)

- Ricezione della dichiarazione o della notificazione, corretta documentazione (nome e cittadinanza), emolumenti, comunicazioni, altri accertamenti (p. es. archivio, ecc.)

- .

- .

Sintesi dei risultati:

-

-

4.1.5 Transazione B (in loco)

- Ricezione della dichiarazione o della notificazione, corretta documentazione (nome e cittadinanza), emolumenti, comunicazioni, altri accertamenti (p. es. archivio, ecc.)

- .

- .

Sintesi dei risultati:

-

-

4.1.6 Divulgazione dei dati (in loco)

- Autorizzazioni, documento corretto, emolumenti

- .

- .

Sintesi dei risultati:

-
-

4.1.7 Calcolo e riscossione degli emolumenti (in loco)

- Applicazione corretta OESC
-

Sintesi dei risultati:

-
-

4.1.8 Organizzazione (in loco)

- Esempio: gestione delle operazioni in sospeso
- Esempio: archiviazione

Sintesi dei risultati:

-
-

5 Valutazione del controllo della qualità 20xx/20xy

Oltre alle ispezioni degli uffici dello stato civile, sono valutate anche le rettifiche di errori imputabili all'autore della documentazione (a seguire «errori imputabili»), tenendo conto della quota di errore (aspetto quantitativo) e della quota di errore ponderato (aspetto qualitativo). L'obiettivo è quello di raggiungere un giudizio almeno sufficiente per entrambe le quote di errore (quantità e qualità).

5.1 Quote di errore

Periodo di valutazione: gg.mm.aaaa – gg.mm.aaaa

La valutazione si basa sui seguenti criteri:

Quota di errore (quantità)

- L'indicatore è costituito dalle rettifiche di errori imputabili per anno civile
- Il numero di errori imputabili in relazione al totale delle operazioni documentate non deve superare la soglia del 5%.

Per la valutazione si applica la seguente chiave:

Quota di errore (quantità) Rettifiche di errori imputabili in % delle documentazioni totali	Giudizio
0.0 - 1.0%	ottimo
1.1 - 2.5%	buono
2.6 - 5.0%	sufficiente
5.1 - 7.5%	insufficiente
7.6 - 10.0%	male
più del 10%	pessimo

Quota di errore ponderato

- Gli errori imputabili sono divisi in gravi, molto gravi e altri. La valutazione dipende dai possibili effetti giuridici dell'errore nell'attività corrente.
- Agli errori gravi è assegnato un punto, a quelli molto gravi due punti e agli altri mezzo punto. Le categorie vengono sommate e il risultato viene convertito per anno civile in un giudizio secondo la chiave sottostante.
- Qui di seguito è riportato un elenco degli errori suddivisi per gravità. Gli errori rimanenti (non riportati nel rapporto) sono considerati meno gravi.

Per la valutazione si applica la seguente chiave:

Quota di errore ponderato (qualità) Punti di errore in % delle documentazioni totali	Giudizio
0.00 % - 0.50 %	ottimo
0.51 % - 1.25 %	buono
1.26 % - 2.50 %	sufficiente
2.51 % - 3.75 %	insufficiente
3.76 % - 5.00 %	male
5,01% e oltre	pessimo

Errori gravi

1. Persona erroneamente (senza motivi legali, ma corretta nel contenuto) documentata in Info-star
2. Documentazione errata del sesso
3. Transazione non documentata (non chiusa rimasta in status "inserito")
4. Indicazione palesemente errata del motivo del legame di filiazione (p. es. "per filiazione" in luogo e vece di "per adozione")

Errori molto gravi

1. Rilevamento in doppio della stessa persona (se transazione «Persona» precedente è stata chiusa in modo vincolante)
2. Legami di parentela errati o mancanti (di persone non imparentate legalmente)
3. Iscrizione errata/falsa della cittadinanza CH per una persona legalmente straniera
4. Documentazione errata della data di un evento (nascita / matrimonio / morte / ecc.)
5. (Auto) Correzione tramite creazione di un ulteriore livello al posto di chiedere una rettifica all'autorità di vigilanza
6. Requisiti del pubblico ufficiale non soddisfatti (qualifica e rispetto dell'obbligo di ricsuzione)
7. Violazione della protezione dei dati (divulgazione dei dati a persone non autorizzate)

Nel Cantone xy, per un totale di xy documentazioni sono stati rilevati

- xy rettifiche di errori imputabili (xy%)
- x [numero di] errori gravi, y [numero di] errori molto gravi, z [numero di] altri errori, per un totale di x punti di errore.

5.2 Autovalutazione

Il Cantone xy è valutato come segue:

- Quota di errore (quantità): **(ottimo, buono, sufficiente...)**
- Quota di errore ponderato (qualità): **(ottimo, buono, sufficiente...)**
- Sintesi dei risultati dell'ispezione di tutti gli uffici dello stato civile nel periodo da gg.mm.aaaa a gg.mm.aaaa, consistente nella valutazione dell'organizzazione, della sicurezza dei dati e del risultato delle documentazioni ispezionate (transazioni)
Valutazione: **(ottimo, buono, sufficiente...)**

6 Misure derivanti dal controllo della qualità (ispezione)

Sulla base dei risultati concernenti il controllo relativo alla garanzia della qualità nel periodo esaminato, l'autorità di vigilanza del Cantone xy ha pianificato e attuato le seguenti misure:

- pianificate:

- A
- B
- C

- attuate:

- A
- B
- C

Si tratta di misure cantonali volte a migliorare la qualità, che vengono adottate indipendentemente da regolamenti, programmi o disposizioni o altri provvedimenti analoghe previsti dall'UFSC.

—

Firmando il rapporto, l'autorità cantonale di vigilanza conferma l'esattezza delle informazioni ivi riportate.

Autorità cantonale di vigilanza del Cantone xy

Cognome, nome, funzione

Luogo, data