



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Assessore ai Servizi demografici, Integrazione, Edilizia abitativa comunale, Smart City ed Informatica
Stadtrat für Demographische Dienste, Integration, Gemeindewohnungen, Smart City und Informatik

Al Consigliere comunale
Abdallah Chniouli

e, p.c.

Alla Segreteria del Consiglio Comunale

LORO SEDI

Bolzano Bozen, 10.12.2025

Oggetto: Interrogazione n. 37/2025.

In merito all'interrogazione 37/2025 "Criticità del Servizio Anagrafe del Comune di Bolzano e misure preventive per il miglioramento dell'efficienza e della digitalizzazione" si comunica quanto segue:

Premesse:

Con riferimento alla difficoltà nel reperire appuntamenti nelle principali pratiche anagrafiche, si fa presente che, con la sola esclusione delle variazioni anagrafiche degli stranieri (registrazione di atti di nascita e matrimonio provenienti dall'estero e di variazione di generalità, per le quali è imprescindibile l'esibizione degli atti in originale), tutti i servizi sono accessibili tramite mail, con modulistica in pdf editabili a disposizione dell'utenza.

29 di questi servizi sono disponibili anche tramite spid o cie o cns.

Sono molti i punti di supporto per l'utilizzo delle modalità telematiche, sia pubblici che privati, dai Centri civici, a DigiPoint, alle associazioni.

I servizi sono pubblicizzati anche attraverso il sito web comunale:

Alfabetizzazione digitale / Tecnologia / Argomenti / Homepage - Comune di Bolzano

Sportelli digitali / Servizi / Homepage - Comune di Bolzano

L'obbligo di assicurare l'accessibilità in modalità telematica discende dal CAD (art. 3, D.lgs. 07.03.2005, n. 82 e ss.mm.) e comporta per gli uffici l'aggiunta, alle istanze ricevute fisicamente tra le 08.30 e le 13.00 e tra le 08.30 e le 17.00 del giovedì, di quelle pervenute 24 ore su 24 7 giorni su 7, con un imponente attività di backoffice.

Le prenotazioni allo sportello stranieri scontano assenze all'appuntamento intorno al 30%.

Di questo 30%, almeno il 30% non ha i requisiti per l'istanza (non residenti) o non ha con sé la documentazione necessaria.



Altrettanto può dirsi per lo sportello residenze di Firmian, in cui la percentuale di pratiche a buon fine scende al 37% delle prenotazioni (novembre 2025). I prenotati sono per l'86% stranieri.

Si sono toccati picchi di assenze all'appuntamento dell'80%. Questo malcostume non aiuta a ridurre i tempi di attesa.

In ogni caso, le urgenze documentate sono sempre evase.

Risposte

1.

Tempi medi di attesa per i "cambi di residenza":

1.1.a) Cambi di abitazione all'interno del Comune: 30 giorni

1.1.b) Mutazioni da altri Comuni italiani e iscrizioni dall'estero: 54 giorni.

Parlare di tempi medi è improprio, in quanto una task force è impegnata nel recupero di un arretrato che originariamente era di 4 mesi, come comunicato alla stampa all'inizio di settembre.

Da allora sono dunque stati recuperati oltre 90 giorni sui cambi di abitazione all'interno del Comune e 60 gg su mutazioni e iscrizioni.

Tempi medi di attesa per il rilascio di certificati:

1.2.a) 6 giorni, che dipendono sempre dal volume di storici richiesti, si va da 1 a 11 giorni. I certificati storici possono essere redatti solo da personale con conoscenze anagrafiche di livello superiore e in base a ricerche d'archivio. Talvolta l'istruttoria richiede integrazioni documentali dallo Stato civile di altri Comuni.

1.2.b) allo sportello sono rilasciati istantaneamente e senza appuntamento i certificati correnti destinati all'estero e quelli destinati al Giudice Tavolare, oltre a qualunque certificato corrente richiesto da ultrasessantenni.

Tempi medi di attesa per i giuramenti di cittadinanza:

1.3. dai 3 ai 4 mesi dalla notifica del decreto all'interessato, a prescindere da quando ne viene data comunicazione al Comune.

In alcuni casi il giuramento è stato organizzato in 48 ore, avendo l'interessato dimenticato la comunicazione al Comune ed essendo prossima la scadenza di legge dei 6 mesi dalla notifica.



2.

L'attuale dotazione di personale è insufficiente e non si dispone dei margini per far fronte alle assenze del personale e agli imprevisti (malattie di medio termine, aspettative, maternità etc).

Tre persone sono state previste a tempo determinato per il progetto straordinario CIE, che riguarda l'emissione di 30.000 carte da settembre 2025 a luglio 2026.

Nel novembre 2020 risultavano in servizio **presso la sola sede** di via Vintler 59 persone:

50 dipendenti comunali

3 vigili

3 collaboratrici ex LP 11/1986

3 uscieri

1 dirigente

per un totale di 60 persone

A novembre 2025 all'Ufficio Servizio demografici – **nelle 3 sedi** Vintler, Firmian ed Europa Novacella - prestano servizio:

49 dipendenti comunali

3 vigili

2 dipendenti per il progetto speciale CIE

0 collaboratori ex LP 11/1986

2 uscieri

1 dirigente

per un totale di 57 persone

3.

Quella della riorganizzazione interna è una dinamica immanente ai Servizi demografici, che devono costantemente plasmarsi sulle necessità emergenti e non sempre prevedibili; accade ad esempio in caso di elezioni e referendum, adesioni alle grandi piattaforme digitali nazionali (ANPR anagrafe, ANPR elettorale, CIEonline, Send, PagoPa, ANSC), bonifiche interministeriali (AIRE, Min Interno/Min Esteri) o per allineamenti catastali/odonomastici di dati, regolarizzazioni di posizioni sulla base delle operazioni censuarie, riforme normative di



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Assessore ai Servizi demografici, Integrazione, Edilizia abitativa comunale, Smart City ed Informatica
Stadtrat für Demographische Dienste, Integration, Gemeindewohnungen, Smart City und Informatik

settore (ora cittadinanza e conseguenti trascrizioni degli atti di nascita all'estero e iscrizioni/cancellazioni AIRE), ondate di richieste massive di certificazioni/residenze indotte da fattori esterni (accertamenti INPS, IMI, ASSE etc.).

Le norme sulla semplificazione procedimentale amministrativa sono applicate con il massimo rigore.

Va però evidenziato che la semplificazione è intesa dal legislatore nei confronti dell'utente e non dell'Amministrazione, per la quale ogni istituto di semplificazione si traduce in aggravio procedimentale (la Pubblica Amministrazione deve provvedere al posto del cittadino).

4.

Il nuovo portale delle prenotazioni, che deve essere conforme alle Linee Guida AGID, per la parte di competenza dei Servizi demografici è stato implementato da mesi. Si attende che la Ripartizione 2. lo metta in produzione (è stato fatto solo per i Centri civici)

BookBz

Il portale per la prenotazione degli appuntamenti presso gli uffici del Comune di Bolzano

Servizi demografici - portale appuntamenti
Il portale del Comune di Bolzano per la prenotazione degli appuntamenti presso i Servizi demografici: Carte di identità, Certificati di nascita, matrimonio, costituzione di unione civile, morte car...

Ufficio Gestione del Territorio - Appuntamenti
Il portale del Comune di Bolzano per la prenotazione degli appuntamenti presso l'Ufficio Gestione del Territorio e il Servizio Edilizia: Informazioni preliminari in presenza lun-mar-gio, Appuntamen...

Centri Civici - appuntamenti

I certificati anagrafici digitali correnti sono rilasciati in modalità self-service dal 15.11.2021 dalla piattaforma ANPR.

A breve saranno disponibili nella piattaforma ANSC anche i certificati digitali di stato civile (nascita, matrimonio, unione civile, morte).

I certificati anagrafici digitali correnti e storici sono richiedibili tramite i servizi di e-gov dal 01.04.2021 attraverso la piattaforma SDO (Servizi demografici online).

Per entrambi i tipi di certificati sono state individuate le seguenti misure di semplificazione: 1. abrogazione dei diritti di segreteria, dal 2020 sulle certificazioni digitali, dal 2024 anche su quelle cartacee;



Integrazione nelle procedure di richiesta del servizio PagoPa dal 2024.

Esistono sw che dialogano con l'anagrafe sia nei Tributi (Ascot Tributi) che nell'Edilizia (Octopus, Carto), che nei Servizi socio-sanitari anche esterni.

Inoltre, tutte le strutture comunali che utilizzano servizi di e-gov hanno sistemi automatizzati di verifica dei dati attraverso la banca dati dell'APR.

Quasi tutte le strutture che necessitano di specifici accessi ai dati anagrafici tramite interrogazioni puntuali eseguite dal singolo operatore si avvalgono del sw anagrafeweb.

I Servizi demografici, in questo momento, stanno supportando altri Uffici anche nell'attivazione degli accessi all'ANPR tramite la PDND.

I dati dello Stato civile invece non sono accessibili né integrabili direttamente per legge; serve sempre l'intervento dell'Ufficiale di Stato civile.

I Servizi demografici offrono tutti i servizi in modalità telematica (tranne CIE, ritiro tessere elettorali, consegna documentazione originale, per la natura stessa dell'oggetto).

52 servizi, in altrettante pagine del sito web comunale che ne illustrano le modalità di accesso, sono offerti con accesso tramite mail/pec e moduli in pdf editabili.

Tra questi, come detto, 29 sono fruibili anche attraverso SPID, CIE o CNS.

Ad attestare la digitalizzazione spinta dei Servizi demografici sono anche i fascicoli informatici in cui dal 2020 è articolato il sistema di conservazione documentale, in conformità a quanto previsto dall'art. 41 del CAD (D.lgs 07.03.2005, n. 82 e ss.mm.):

ANAGRAFE:	244.642	fascicoli informatici
CARTE DI IDENTITA':	91.250	fascicoli informatici
STATO CIVILE:	31.256	fascicoli informatici
LISTE ELETTORALI:	18.294	fascicoli informatici
ELEZIONI E REFERENDUM:	360	fascicoli informatici

Altri 400 fascicoli sono stati aperti per la gestione di informative sulla dichiarazione di appartenenza/agggregazione al gruppo linguistico, della protezione dei dati personali, del personale e delle forniture.

Va tenuto presente che le migliaia di istanze di certificati sono raggruppate annualmente in un unico fascicolo per l'anagrafe e in uno per lo stato civile.

5.

Per il rilascio delle CIE in sostituzione delle carte di identità cartacee sono state



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Assessore ai Servizi demografici, Integrazione, Edilizia abitativa comunale, Smart City ed Informatica
Stadtrat für Demographische Dienste, Integration, Gemeindewohnungen, Smart City und Informatik

organizzate aperture serali dalle 17.00 alle 20.00 o alle 22.00, per il sabato mattina dalle 09.00 alle 13.00 e in occasione di particolari eventi (Luna notte dei Musei, Fiera Campionaria, Sabato Lungo di Oltrisarco) per un totale, da fine settembre a metà gennaio, di 101 ore di apertura straordinaria.

Inoltre, è stato esteso l'orario di apertura del punto di rilascio CIE Europa Novacella, che quotidianamente comporta 6 ore di sportello in più dalle 07.30 e dopo le 13.00, per un totale di ulteriori 120 ore di apertura straordinaria al mese.

Si ricorda che anche Firmian offre da sempre l'apertura alle 07.30.

Parte dei servizi erogati nella sede di Vintler sono erogati anche presso sedi decentrate:

Firmian: residenze, CIE

Europa Novacella: residenze, CIE, certificati (richiedenti over 70 o cartacei per l'estero e Giudice Tavolare)

Oltrisarco: CIE

Gries: CIE

Dal mese di dicembre presso via Vintler 16 è attivo un punto di facilitazione digitale ogni giovedì, a supporto degli utenti nell'attivazione della CIE come strumento di identità digitale alternativo allo SPID.

L'Ufficio Decentramento è competente per altre forme di supporto digitale.

6.

Il settore delle residenze deve sicuramente ripristinare tempi di attesa "accettabili". In vista delle consultazioni referendarie di primavera raggiungere l'allineamento sarà una priorità. Ogni sforzo andrà in quella direzione.

Distinti saluti

L'Assessore ai Servizi demografici, Integrazione, Edilizia
abitativa comunale, Smart City ed Informatica
Der Stadtrat für Demographische Dienste, Integration,
Gemeindewohnungen, Smart City und Informatik

Tritan Myftiu
Firmato digitalmente
Digital Unterzeichnet