



# COMUNE DI CAROVIGNO

Provincia di Brindisi

**Ordine di Servizio N. 2**  
**Data di registrazione 04/02/2026**

**OGGETTO : DISCIPLINA ORGANIZZATIVA SPERIMENTALE DEL RILASCIO DELLA CARTA D'IDENTITÀ ELETTRONICA (CIE).**

## IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

### Visti:

- l'art. 97 della Costituzione, che impone alla Pubblica Amministrazione di operare secondo i principi di buon andamento e imparzialità;
- l'art. 1 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii., che sancisce i principi di efficacia, efficienza ed economicità dell'azione amministrativa;
- il D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267 (TUEL), ed in particolare gli articoli 107 e 109, in materia di competenze gestionali e organizzative dei responsabili dei servizi;
- il D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, nonché la normativa vigente in materia di rilascio dei documenti di identità;
- le disposizioni ministeriali in materia di Carta d'Identità Elettronica (CIE), che demandano ai Comuni l'organizzazione del servizio nel rispetto delle capacità operative degli uffici;

### Premesso:

- che il Comune è tenuto a garantire ai cittadini il rilascio della Carta d'Identità Elettronica quale servizio essenziale, assicurandone continuità, qualità e regolarità;
- che l'attività di rilascio della CIE comporta un procedimento articolato, da parte degli operatori, comprensivo di identificazione del richiedente, verifica dei dati anagrafici, acquisizione delle impronte digitali, validazione informatica della pratica e gestione degli adempimenti conseguenti;

### Dato atto:

- che con nota dell'Ufficio Anagrafe prot. n. 5552 del 30/0/2025, agli atti, è stata formalmente rappresentata la necessità di limitare il numero giornaliero di rilascio delle Carte d'Identità Elettroniche, evidenziando come, in assenza di un contingente massimo, si verifichi sovente il protrarsi dell'attività di sportello oltre l'orario ordinario di lavoro;
- che la suddetta situazione determina disagi organizzativi, difficoltà nella gestione del personale e potenziali criticità sotto il profilo del rispetto dell'orario di lavoro e della sicurezza dei locali;
- che sin da subito, ma soprattutto nei prossimi mesi, è previsto un incremento del rilascio di CIE in quanto, secondo quanto disposto dal Regolamento Europeo 1157/2019, la carta d'identità cartacea, indipendentemente dalla data di scadenza riportata sul retro, cesserà di essere un documento valido a partire dal 3 agosto 2026.

### Considerato:

- che l'organizzazione del servizio tramite agenda di prenotazione ha evidenziato, nel tempo, significative criticità operative, riconducibili in particolare a frequenti annullamenti degli appuntamenti, mancata presentazione degli utenti e continue richieste di riprogrammazione;
- che tali circostanze possono incidere negativamente sull'efficienza complessiva dell'attività d'Ufficio, dovendo a volte gestire momenti di inattività o, al contrario, sovraccarichi improvvisi;
- che la gestione delle continue variazioni dell'agenda richiede un impiego aggiuntivo di risorse amministrative, sottraendo tempo alle attività istituzionali dell'Ufficio Anagrafe;

COPIA CARTACEA DI ORIGINALE DIGITALE  
Riproduzione cartacea ai sensi del D.Lgs. 82/2005 e successive modificazioni, di originale digitale.

**Rilevato:**

- che l'accesso diretto allo sportello, nei limiti degli orari di apertura al pubblico, consente una gestione più lineare dell'afflusso dell'utenza, basata sull'ordine di presentazione e su un contingente massimo giornaliero compatibile con le capacità organizzative dell'Ufficio;
- che la determinazione preventiva di un numero massimo di pratiche giornaliere costituisce misura organizzativa proporzionata, finalizzata a garantire tempi certi di lavorazione, qualità del servizio reso e tutela delle condizioni di lavoro del personale;

**Ritenuto, pertanto:**

- che l'adozione di misure organizzative interne volte a disciplinare le modalità di accesso ai servizi, nel rispetto dei principi di buon andamento, imparzialità e parità di trattamento degli utenti rientri nella competenza del Responsabile del Servizio;
- che la determinazione di un limite massimo giornaliero di rilascio delle CIE non costituisca restrizione dell'accesso al servizio, bensì strumento di regolazione dei flussi, idoneo a garantire la continuità del servizio stesso;

**Evidenziato:**

- che la presente disciplina è adottata **in via sperimentale**, fino al 31/12/2026, al fine di verificare l'efficacia delle modalità organizzative introdotte in termini di riduzione delle criticità operative, miglioramento del servizio all'utenza e sostenibilità del carico di lavoro dell'Ufficio;
- che la regolazione sperimentale delle modalità di accesso al servizio rientra nell'autonomia organizzativa dell'Ente e rappresenta una soluzione equilibrata tra esigenze organizzative, tutela del personale e diritti dei cittadini;

**DISPONE**

1. A decorrere dalla data della presente disposizione, il rilascio della Carta d'Identità Elettronica (CIE) è effettuato, mediante accesso diretto allo sportello dell'Ufficio Anagrafe, negli orari di apertura al pubblico, stabilendo un numero massimo **pari a 15 (quindici) CIE rilasciabili** per operatore in servizio (più precisamente n. 5 CIE per ogni ora per operatore in servizio).
2. Il servizio è erogato nel rispetto dell'ordine di presentazione degli utenti allo sportello ai quali, all'atto dell'arrivo, sarà rilasciato apposito ticket, a titolo di prenotazione, valido per la sola giornata di presentazione allo sportello.
3. Al raggiungimento del limite giornaliero di cui al punto 1, l'Ufficio non procederà all'accettazione di ulteriori richieste di rilascio della CIE per la medesima giornata.
4. Il rilascio della Carta d'Identità Elettronica in casi di comprovata urgenza sarà garantito, anche oltre il limite di cui al punto 1, ove la valutazione della sussistenza dell'urgenza è rimessa all'Ufficio Anagrafe, sulla base di idonea documentazione o di elementi oggettivi che rendano la richiesta non procrastinabile.
5. La presente disposizione ha natura di **atto interno di organizzazione del servizio** ed è adottata **a titolo sperimentale**, fino al 31/12/2026, con riserva da parte dell'Amministrazione di confermare, modificare o revocare le modalità operative introdotte anche sulla base dell'andamento delle richieste, delle risorse disponibili e del monitoraggio del servizio reso all'utenza.
6. La presente disposizione è trasmessa all'Ufficio Anagrafe per l'attuazione, è resa nota all'utenza mediante pubblicazione sul sito istituzionale dell'Ente e affissione di apposito avviso presso gli sportelli di rilascio CIE.

**Il Responsabile Del Servizio**

Pierluigi Zurlo

Firmato digitalmente