



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI
Carta dei Servizi MUNICIPIO 1 CENTRO EST- Anno 2020

SERVIZIO EROGATO (DESCRIZIONE STANDARD)	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/ n. pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	NOTE
SERVIZIO ANAGRAFE							
Rilascio carte identità Elettroniche	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di acquisizione dei dati di riconoscimento	Immediata le operazioni di riconoscimento, inserimento foto, acquisizione delle impronte e della volontà/diniego relativi alla donazione organi. Il cittadino riceverà la Carta d'Identità Elettronica direttamente dall'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato, entro 6/10 giorni lavorativi dalla richiesta, all'indirizzo da lui indicato	100%	3610		
Rilascio carte identità Cartacee	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	rilascio immediato	100%			
Autentica firma, fotocopia e legalizzazione di fotografia	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	rilascio immediato	100%	216		
Dichiarazione sostitutiva atto notorietà	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	rilascio immediato	100%	474		
Rilascio certificazione di anagrafe	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	rilascio immediato	100%	1474		
Rilascio certificazione di anagrafe pregressa (storico)	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	entro 10 gg		0		
Servizi di anagrafe a domicilio	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna della richiesta	15 gg	100%	37		
Servizi on line: certificati anagrafici stampati con timbro digitale dal proprio pc previa identificazione ed acquisizione password	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di acquisizione certificato	immediato		0		l'ufficio non è abilitato al rilascio di certificati con timbro digitale
Servizi on line: prenotazione certificati anagrafici con ritiro presso la sede territoriale prescelta	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di prenotazione	immediato	100%	41		
Iscrizione anagrafica di cittadini italiani ed extra comunitari provenienti da altri comuni o estero	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di registrazione	2 gg	100%	428		

Cambi di abitazione nell'ambito del Comune di Genova	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di registrazione	2 gg	100%	943		
Ricezione istanza di parte di cancellazione anagrafica per inoltrare ai competenti uffici	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di cancellazione	immediata trasmissione uffici competenti	100%	128		
Ricezione istanza di parte di iscrizione AIRE per inoltrare ai competenti uffici	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	immediata trasmissione uffici competenti		0		
Emigrazione all'estero di cittadini stranieri	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di cancellazione	2 gg lavorativi	100%	56		
Ricezione della dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extracomunitari per inoltrare ai competenti uffici	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di registrazione	immediata trasmissione uffici competenti	100%	490		
Variazioni anagrafiche	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di annotazione della variazione	2 gg lavorativi	100%	72		
Autenticazione di firma per alienazione beni mobili registrati	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo autenticazione	rilascio immediato		0		
SERVIZI DI STATO CIVILE							
Rilascio certificazione e/o estratto di nascita, matrimonio, decesso	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio	immediato se richiesto a sportello	100%	687		
Rilascio certificazione e/o estratto di nascita, di matrimonio, di decesso che richiedono particolari ricerche di archivio	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio	consegna entro 15 gg		0		
Servizi on line: prenotazione di certificati di stato civile con ritiro presso la sede territoriale prescelta: http://www.comune.genova.it >servizi on line	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di prenotazione	rilascio immediato		0		
Servizi on line: certificati ed estratti di nascita (dal 1961 ad oggi) e di morte (anno in corso) stampati con timbro digitale dal proprio pc previa identificazione ed acquisizione di password SPID	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di prenotazione	rilascio immediato		0		
Dichiarazione di nascita	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di redazione dell'atto	immediato		0		
Riconoscimento figlio naturale	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di redazione dell'atto	immediato		0		
Riconoscimento prenatale	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di redazione dell'atto e tempo per acquisizione copie integrali atti di nascita dei genitori, se cittadini italiani, oltre ad autorizzazione del Consolato se cittadini stranieri	immediato dal momento dell'acquisizione della documentazione necessaria		0		

Trascrizione negli atti di Stato Civile dell'atto di nascita avvenuta all'estero di un cittadino italiano (atto pervenuto da Ambasciate e/o Consolati)	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di trascrizione	90 giorni salvo particolari esigenze istruttorie		0		
Trascrizione negli atti di Stato Civile dell'atto di nascita avvenuta all'estero di un cittadino italiano su istanza di parte	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di trascrizione	30 giorni salvo particolari esigenze istruttorie		0		
Trascrizione negli atti di Stato Civile del decreto di cambiamento del cognome e/o del nome pervenuto dal Ministero dell'Interno o dalla Prefettura	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di trascrizione	30 giorni		0		
Convivenze di fatto	Tempestività nell'erogazione del servizio	registrazione in anagrafe previa verifica requisiti	2 gg		0		
Denuncia di morte	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di ricezione	immediato		0		
Trascrizione negli atti di Stato Civile del decesso avvenuto all'estero o fuori comune relativo a cittadini italiani e pervenuto da Ambasciate/Consolati/Comuni	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di trascrizione	30 giorni		0		
SERVIZI ELETTORALI							
Ricezione istanze di iscrizione nell'Albo Scrutatori, Presidenti di seggio per inoltrare a uffici competenti	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo ricezione	immediata trasmissione uffici competenti		0		
Ricezione istanze di iscrizione nell'Albo dei Giudici popolari per inoltrare a uffici competenti	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo ricezione	immediata trasmissione uffici competenti		0		
Rilascio duplicato tessera elettorale o etichetta adesiva	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio	immediato	100%	698		
Ricezione istanza di cittadino disabile per poter esercitare il proprio diritto di voto per inoltrare ai competenti uffici	accessibilità ai servizi erogati	tipologie agevolate di voto	a) voto assistito per elettori non vedenti o impossibilitati ad apporre il segno grafico senza accompagnatore b) voto domiciliare per elettori con dipendenza continuativa e vitale da apparecchiature elettromedicali oppure intrasportabili perché con gravissime infermità c) assegnazione a seggi accessibili per elettori con difficoltà di deambulazione		0		
Raccolta firme per proposte di legge di iniziativa popolare e referendum abrogativi	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo ricezione	trasmissione uffici competenti nei tempi definiti	100%	5		
PERMESSI							
Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio	50 gg	100%	13		

Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile a seguito di voltura	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio	30 gg	100%	43		
Rinuncia autorizzazione/concessione passo carrabile	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della ricevuta di richiesta di cancellazione	immediato	100%	5		
Autorizzazione rottura ordinaria del suolo pubblico piccoli utenti mediante accesso al portale del servizio on line	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio	40 gg	100%	39		
Autorizzazione rottura urgente del suolo pubblico direttamente presso l'ufficio permessi o mediante accesso al portale del servizio on line	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio	immediato	100%	60		
Autorizzazione alla occupazione temporanea di suolo pubblico a fini edili mediante accesso al portale del servizio on line	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio	40 gg	100%	321		
Autorizzazione installazione specchi parabolici - dissuasori di sosta/segnalatica orizzontale a servizio di passo carrabile. Autorizzazione dissuasori a salvaguardia accessi pedonali - Autorizzazione pedana per abbattimento barriera architettonica - Nulla osta delimitazione di proprietà privata	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio	40 gg	100%	9		
Autorizzazione sosta in zona ZSL	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio	immediato		0		L' Ufficio non gestisce pratiche di ZSL
Parcheeggi pubblici	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo inserimento in graduatoria	immediato		0		
Toponomastica - rilascio numerazione civica esterna/interna	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio	30	100%	95		
AZIONI DI MIGLIORAMENTO				ESITI			
1) Accoglienza ed assistenza da parte di un operatore per l' Anagrafe.				Nel periodo dell' emergenza sanitaria abbiamo fornito un numero di telefono per i cittadini a cui rivolgersi per fissare gli appuntamenti . Abbiamo inoltre richiesto di inserire, come per la Direzione Civici, l' agenda digitale. Siamo in attesa dell' esito su questa proposta.			
2) Incremento Rilascio Carte Identità Elettroniche							

Il Direttore Municipio Centro Est
Dott MARCO PASINI
(documento firmato digitalmente)