



Comune di Genova

# MUNICIPIO I CENTRO EST Carta dei Servizi DEMOGRAFICI - PERMESSI



Anno 2016

## PREMESSE GENERALI



### Piazza Santa Fede, 6 e 7

#### Servizi anagrafe/elettorale/stato civile

- + anagrafe della popolazione residente
- + carte di identità
- + funzioni elettorali
- + certificazioni di stato civile

### Via delle Fontane, 2

#### Permessi

- + autorizzazioni/concessioni, volture, cancellazioni passi carrabili
- + autorizzazioni occupazioni suolo a fini edili
- + autorizzazioni rotture suolo piccoli utenti
- + autorizzazioni all'installazione di specchi parabolici dissuasori di sosta in corrispondenza di passi carrabili o di accessi pedonali
- + inserimento graduatoria domanda parcheggi
- + gestione graduatorie parcheggi
- + toponomastica

I servizi offerti al cittadino nel Municipio Centro Est sono ubicati presso la struttura di Santa Fede; nel salone che accoglie l'utenza su più prodotti è stato istituito uno sportello informativo con adibito personale specializzato per ascolto, comprensione, orientamento e consulenza al cittadino, con informazione di base sui servizi e le attività del Municipio, per smistamento appuntamenti ed accessi agli sportelli.

Al fine di agevolare l'attesa allo sportello è stato attivato un regolacode intelligente che diversifica le richieste, suddividendo gli sportelli del front office in due categorie, pratiche che necessitano di procedura breve a rilascio immediato e pratiche che necessitano di procedura complessa che richiede attività di back office. Gli sportelli sono multifunzionali quale punto unico di accesso.

Al secondo Piano è situato l'Ufficio Permessi, al quarto Piano la Direzione e il suo Staff, con accesso da Via delle Fontane, 2.

**Responsabile Area Servizi al cittadino:** Enrica Bertini e-mail [ebertini@comune.genova.it](mailto:ebertini@comune.genova.it)

**Responsabile Servizi Demografici:** Patrizia Azzolini e-mail [pazzolini@comune.genova.it](mailto:pazzolini@comune.genova.it)

**Responsabile Permessi:** Marina Bottaro e-mail [marinabottaro@comune.genova.it](mailto:marinabottaro@comune.genova.it)

# FRONT OFFICE MUNICIPALE MUNICIPIO CENTRO EST

## **PIAZZA SANTA FEDE 6 e 7 – GENOVA**

### **Servizi di Anagrafe - Certificazioni - Servizi Elettorali**

dal lunedì al venerdì dalle ore 8,10-13.00

Lunedì pom. su appuntamento dalle 14,30 alle 17,00 – Mercoledì orario continuato dalle 8,10 alle 17,00 -

Il sabato dalle 8,10 alle 12,30 rilascio carte d'identità e certificati (con priorità per coloro che usufruiscono del servizio carte d'identità)

Telefono - 010/55.74574-74570-74567 e-mail : [decentratoanagrafe16@comune.genova.it](mailto:decentratoanagrafe16@comune.genova.it)

-  **anagrafe della popolazione residente**
-  **rilascio certificazioni anagrafiche e di stato civile**
-  **funzioni elettorali**
-  **carte di identità**

L'Anagrafe della popolazione residente ha la funzione di registrare nominativamente gli abitanti residenti nel Comune, sia come singoli sia come componenti di una famiglia o di una convivenza, nonché le successive variazioni che si verificano nella popolazione stessa.

Il Servizio Elettorale ha lo scopo di garantire il diritto di voto a tutti i cittadini italiani e comunitari (residenti in Italia) che hanno raggiunto la maggiore età. Su richiesta del cittadino, rilascia il duplicato della scheda elettorale smarrita o completata.

Il Servizio "carte identità" rilascia il documento di riconoscimento che contiene i dati identificativi relativi alla persona e provvede ai successivi rinnovi.

Lo Stato Civile ha la funzione di consentire l'individuazione dello status della persona (cittadinanza, nascita, matrimonio e morte) mediante il rilascio di certificazione

## SERVIZI DI ANAGRAFE

### Rilascio carta d'identità

**Fattore di qualità:** Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore:** Tempo di consegna

**Valore garantito:** rilascio immediato (nei casi previsti dalla normativa in vigore)

**Costi:** € 5,42

### Autenticazione di firma, fotocopia e legalizzazione di fotografia

**Fattore di qualità:** Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore:** Tempo di consegna

**Valore garantito:**rilascio immediato

**Costi:**

Esenzione totale nei casi previsti dalla legge

Carta libera € 1,76 ( diritti comunali )

Marca da bollo di Stato + € 2,02 diritti di segreteria

### Dichiarazione sostitutiva atto di notorietà

**Fattore di qualità:** Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore:** Tempo di consegna

**Valore garantito:**rilascio immediato

**Costi:** Esenzione totale nei casi previsti dalla legge

Carta libera € 1,76 ( diritti comunali )

Marca da bollo di Stato + € 2,02

### Rilascio certificazione di anagrafe

**(non possono essere richiesti certificati per le pubbliche amministrazioni e per i privati erogatori di pubblici servizi)**

**Fattore di qualità:** Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore:** Tempo di consegna

**Valore garantito:** rilascio immediato

**Costi:** Esenzione totale nei casi previsti dalla legge

Carta libera € 1,76

Marca da bollo di Stato + € 2,02

### Rilascio certificazione di anagrafe pregressa (storico)

**Fattore di qualità:** Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore:** Tempo di consegna

**Valore garantito:** consegna entro 15 giorni

**Costi**

Esenzione totale nei casi previsti dalla legge

Carta libera € 7,08 (con vicende)

Marca da bollo di Stato + € 9,66

### Servizi di anagrafe a domicilio per utenti impossibilitati a deambulare

- Rinnovo carta d'identità
- Autenticazione della firma in calce alla delega per la riscossione di benefici economici erogati da enti previdenziali
- Autenticazione di firma in calce a domanda o dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà da presentare a privati

L'istanza può essere presentata da un familiare o da chi assiste la persona presso l'ufficio anagrafe competente per territorio, in relazione al domicilio dell'ammalato.

**Fattore di qualità:** tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore:** Tempo di consegna della richiesta

**Valore garantito:** 14 giorni

**Costi:** esenzione totale nei casi previsti dalla legge; carta libera € 1,76; marca da bollo di Stato + € 2,02

Nessun costo aggiuntivo per il servizio a domicilio – rinnovo carte di identità € 5,42

**Servizi on line: certificati anagrafici stampati con timbro digitale dal proprio PC previa identificazione ed acquisizione di password**

<http://www.comune.genova.it> > servizi on line

**Fattore di qualità:** Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore:** Tempo di acquisizione certificato

**Valore garantito:** immediato

**Costi:** Il servizio online è completamente gratuito.

Nei casi in cui il certificato è richiesto in bollo, occorre essere in possesso di marca da bollo valida **prima** di eseguire la richiesta online, poichè ne verranno richiesti gli estremi.

**Servizi on line: prenotazione di certificati anagrafici con ritiro presso la sede territoriale prescelta**

<http://www.comune.genova.it> > servizi on line

**Fattore di qualità:** Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore:** Tempo di prenotazione

**Valore garantito:** immediato

**Costi:** Variabili, a seconda del certificato richiesto

**Il costo viene comunicato tramite e-mail e l'emissione è subordinata al pagamento on line**

**Iscrizione anagrafica di cittadini italiani ed extracomunitari provenienti da altri Comuni o dall'estero. Cambio di abitazione nell'ambito del Comune di Genova**

**Fattore di qualità:** Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore:** Tempo di registrazione

**Valore garantito:** 2 giorni lavorativi

**Costi :** nessuno

**Ricezione istanza di parte di cancellazione anagrafica per inoltro competenti uffici di Corso Torino**

**Fattore di qualità:** Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore:** Tempo di cancellazione

**Valore garantito:** Inoltro immediato agli uffici competenti (che garantiscono: 1 anno per irreperibilità; 90 giorni per mancato rinnovo della dimora abituale)

**Costi:** nessuno

**Ricezione istanza di parte di iscrizione A.I.R.E. (anagrafe italiani residenti all'estero) per inoltro competenti uffici di Corso Torino**

**Fattore di qualità:** Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore:** Tempo di iscrizione

**Valore garantito:** Inoltro immediato agli uffici competenti

**Costi:** nessuno

**Emigrazione all'estero di cittadini stranieri (comunicazione obbligatoria)**

**Fattore di qualità:** Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore:** Tempo di cancellazione

**Valore garantito:** 2 giorni lavorativi dalla data indicata di partenza

**Costi:** nessuno

**Ricezione della dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extracomunitari per inoltro ai competenti uffici di Corso Torino**

**Fattore di qualità:** Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore:** Tempo di registrazione

**Valore garantito:** Inoltro immediato agli uffici competenti (che garantiscono: 21 giorni)

**Costi:** nessuno

**Variazioni anagrafiche  
per inoltrare ai competenti uffici di Corso Torino**

**Fattore di qualità:** Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore:** Tempo di annotazione della variazione richiesta

**Valore garantito:** 2 giorni lavorativi

**Costi:** nessuno

**SERVIZI DI STATO CIVILE**

**Rilascio di certificazione e/o estratto di nascita, di matrimonio, di decesso  
(non possono essere richiesti certificati per le pubbliche amministrazioni e per i privati erogatori di pubblici servizi)**

**Fattore di qualità:** Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore:** Tempo di rilascio

**Valore garantito:** immediato

**Costi:** € 1,50 o esenzione totale nei casi previsti dalla legge

**Rilascio certificazione e/o estratto di nascita, di matrimonio, di decesso che richiedono particolari ricerche di archivio**

**Fattore di qualità:** Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore:** Tempo di rilascio

**Valore garantito:** consegna entro 15 giorni

**Costi:** € 1,50

**Servizi on line: prenotazione di certificati di stato civile con ritiro presso la sede territoriale  
prescelta: <http://www.comune.genova.it> >servizi on line**

**Fattore di qualità:** Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore:** Tempo di prenotazione

**Valore garantito:** immediato

**Costi:** Euro 1,50 o esenzione totale nei casi previsti dalla legge

## SERVIZI ELETTORALI

### Ricezione istanze di iscrizione nell'Albo degli Scrutatori e dei Presidenti di Seggio per inoltrare ai competenti uffici di Corso Torino

Può essere effettuata attraverso il sito: [www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it) > servizi on line o su presentazione di istanza nei periodi sotto indicati:

**Scrutatori:** dal 15 ottobre al 30 novembre - **Presidenti di Seggio:** dal 1 gennaio al 31 ottobre

**Fattore di qualità:** Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore:** Tempo di ricezione

**Valore garantito:** Inoltro immediato agli uffici competenti (che garantiscono tempi immediati)

**Costi:** Nessuno

### Ricezione istanze di iscrizione nell'Albo dei Giudici Popolari per inoltrare ai competenti uffici di Corso Torino

Può essere effettuata su presentazione di istanza dal 30 aprile al 31 luglio degli anni dispari

**Fattore di qualità:** Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore:** Tempo di ricezione: **Valore garantito:** Inoltro immediato agli uffici competenti (che garantiscono tempi immediati)

**Costi:** Nessuno

### Rilascio duplicato tessera elettorale o duplicato etichetta adesiva

**Fattore di qualità:** Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore:** Tempo di rilascio

**Valore garantito:** Immediato, previa verifica dei requisiti necessari, compresi i giorni delle Consultazioni

**Costi:** nessuno

### Ricezione istanza di cittadino disabile per poter esercitare il proprio diritto di voto per i inoltrare ai competenti uffici di Corso Torino

**Fattore di qualità:** Accessibilità ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati

**Indicatore:** Tipologie agevolate di voto

**Valore garantito:**

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

**Costi:** nessuno

### Raccolta firme per proposte di legge di iniziativa popolare e referendum abrogativi

**Fattore di qualità:** del Tempestività nell'erogazione servizio

**Indicatore:** Tempo di ricezione

**Valore garantito:** Inoltro agli Uffici competenti

**Costi:** nessuno

Comune di Genova  
**MUNICIPIO I CENTRO EST**  
**Carta dei Servizi - ANNO 2016**

**PERMESSI**

**Via delle Fontane, 2 – Genova**

Orario al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 -13.00

Telefono: Info 01055.74557 – 01055.74588 – e mail: [municipio1permessi@comune.genova.it](mailto:municipio1permessi@comune.genova.it)

**Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile**

**Fattore di qualità:** Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore:** tempo di rilascio dell'autorizzazione/concessione

**Valore garantito:** 50 giorni dalla data di presentazione della domanda, con esclusione dei tempi necessari per l'eventuale reperimento dei pareri o nulla osta da parte di altre Direzioni dell'Ente, di Aziende o Enti esterni. Salvo sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990 e ss.mm.ii.)

**Costi fissi**

Diritti di sopralluogo e bollo di Stato su istanza € 74,80

Bollo di Stato per concessione/autorizzazione € 16,00

Diritti di segreteria € 0,52

**Costi variabili :**

- **Canone occupazione suolo** calcolato sulla base dei metri lineari del varco e della categoria della strada ([Regolamento COSAP](#)).

- **Versamento oneri per eventuale abbassamento del marciapiede** (nuovo Regolamento Rottura Suolo)

**Deposito cauzionale**, a titolo di futuro ripristino del marciapiede ([Regolamento COSAP](#)) pari ad una annualità del canone dovuto per l'anno di riferimento.

**Esenzioni COSAP**

Interessa le categorie indicate nell' art. 35 del [Regolamento COSAP](#)

**Esenzioni Bollo di Stato**

Sono esenti dal Bollo di Stato le ONLUS; gli atti amministrativi dello Stato, delle regioni, delle province, dei comuni e loro consorzi (D.P.R. 642/72 Titolo 1 art.1).

**Riduzioni:** Pari al 30% (sulle tariffe occ. Suolo) nelle aree gravate da servitù di pubblico passaggio (art.34 [Regolamento COSAP](#)).

**Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile a seguito di voltura**

**Fattore di qualità:** Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore:** tempo di rilascio dell'autorizzazione/concessione

**Valore garantito:** 30 giorni dalla data di presentazione della domanda (esclusa la sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990, e ss.mm.ii.)

**Costi fissi :**

Bolli di Stato per istanza e concessione/autorizzazione € 32,00

Diritti di segreteria € 0,52

**Costi variabili:**

Canone occupazione suolo calcolato sulla base dei metri lineari del varco e della categoria della strada (Regolamento COSAP).

Deposito cauzionale, a titolo di futuro ripristino del marciapiede (Regolamento COSAP) pari ad una annualità del canone dovuto per l'anno di riferimento.

**Esenzioni COSAP:** Interessa le categorie indicate nell' art. 35 del Regolamento COSAP

**Esenzioni Bollo di Stato:** Sono esenti dal Bollo di Stato le ONLUS; gli atti amministrativi dello Stato, delle regioni, delle province, dei comuni e loro consorzi (D.P.R. 642/72 Titolo 1 art.1).

**Riduzioni:** Pari al 30% (sulle tariffe occ. Suolo) nelle aree gravate da servitù di pubblico passaggio (art.34 [Regolamento COSAP](#))

**Rinuncia autorizzazione/concessione passo carrabile**

**Fattore di qualità:** Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore :** Tempo di rilascio della ricevuta di avvenuta cancellazione.

**Valore garantito:** 1 giorno dalla data di presentazione della domanda (esclusa la sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990, e ss.mm.ii.)

**Costi fissi:** Bollo di Stato € 16,00

**Autorizzazione rottura ordinaria del suolo pubblico – piccoli utenti  
mediante accesso al portale dei servizi on line  
<http://www.comune.genova.it/servizionline/registrazione>**

**Fattore di qualità:** Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore:** Tempo di rilascio della autorizzazione.

**Valore garantito:** 45 gg con esclusione dei tempi necessari per l'eventuale reperimento dei pareri o nulla osta da parte di Aziende o Enti esterni

**Costi fissi**

Diritti di sopralluogo e bollo di Stato su istanza € 74,80

Bollo di Stato per concessione/autorizzazione € 16,00

Diritti di segreteria € 0,52

**Costi variabili**

- **Canone rottura suolo** calcolato sulla base dei metri quadri della rottura suolo (Regolamento COSAP)
- **Oneri futuro ripristino** richiesti da ASTER (nuovo Reg. Rottura suolo)
- **Eventuale Deposito cauzionale, se richiesto da ASTER** ([Regolamento COSAP](#)), che sarà rimborsato dopo la comunicazione di fine lavori da parte dell'utente, previa verifica di ASTER.

**Esenzioni COSAP**

Interessa le categorie indicate nell' art. 35 del [Regolamento COSAP](#)

**Esenzioni Bollo di Stato**

Sono esenti dal Bollo di Stato le ONLUS; gli atti amministrativi dello Stato, delle regioni, delle province, dei comuni e loro consorzi (D.P.R. 642/72

**Autorizzazione alla rottura urgente del suolo pubblico direttamente presso l'Ufficio  
Permessi o mediante accesso al Portale dei servizi on line:  
<http://www.comune.genova.it/servizionline/registrazione>**

**Indicatore:** Tempo di rilascio della autorizzazione.

**Valore garantito:** immediato

**Costi fissi:**

€ 74,80 Diritti di sopralluogo e bollo di Stato su istanza

€ 16,00 Bollo di Stato per concessione/autorizzazione

€ 0,52 Diritti di segreteria

**Costi variabili:**

- **Canone rottura suolo** calcolato sulla base dei metri quadri della rottura suolo (Regolamento COSAP)
- **Eventuale Deposito cauzionale, se richiesto da Aster** (Regolamento COSAP), che sarà rimborsato dopo la comunicazione di fine lavori da parte dell'utente, previa verifica di ASTER.

**Esenzioni COSAP:** Interessa le categorie indicate nell' art. 35 del Regolamento COSAP

**Esenzioni Bollo di Stato:** Sono esenti dal Bollo di Stato le ONLUS e gli atti amministrativi dello Stato, delle regioni, delle province, dei comuni e loro consorzi (D.P.R. 642/72 Titolo 1 art.1).

**Autorizzazione alla occupazione temporanea del suolo pubblico a fini edili  
mediante accesso al Portale dei servizi on line:  
<http://www.comune.genova.it/servizionline/registrazione>**

**Fattore di qualità:** Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore:** Tempo di rilascio della autorizzazione.

**Valore garantito:** 50 giorni dalla data di presa in carico della domanda salvo sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990, e ss.mm.ii.)

**Costi fissi**

Diritti di sopralluogo e bollo di Stato su istanza € 108,10

Bollo di Stato per concessione/autorizzazione € 16,00

Diritti di segreteria € 0,52

**Costi variabili**

- **Canone occupazione suolo** calcolato sulla base dei metri quadri dell'occupazione suolo (Regolamento COSAP).
- **Eventuale Deposito cauzionale, se richiesto da ASTER** ([Regolamento COSAP](#)), che sarà rimborsato dopo la comunicazione di fine lavori da parte dell'utente, previa verifica di ASTER.

**Esenzioni COSAP**

Interessa le categorie indicate nell' art. 35 del [Regolamento COSAP](#)

**Esenzioni Bollo di Stato**

Sono esenti dal Bollo di Stato le ONLUS; gli atti amministrativi dello Stato, delle regioni, delle province, dei comuni e loro consorzi (D.P.R. 642/72 Titolo 1 art.1).

**Autorizzazione per installazione specchi parabolici e dissuasori di sosta/ e segnaletica orizzontale in corrispondenza di passo carrabile o accessi pedonali.  
Nulla osta alla delimitazione di proprietà privata.**

**Fattore di qualità:** tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore:** Tempo di rilascio della autorizzazione.

**Valore garantito:** 50 giorni dalla data di presa in carico della domanda con esclusione dei tempi necessari per l'eventuale reperimento dei pareri o nulla osta da parte di Aziende o Enti esterni (salvo sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990, e ss.mm.ii.)

**Costi fissi:**

Diritti di sopralluogo e bollo di Stato su istanza € 74,80

Soli specchi parabolici € 49,30

Bollo di Stato per concessione/autorizzazione € 16,00

Diritti di segreteria € 0,52

**Costi variabili:**

- Canone annuale COSAP per ingombro dissuasori

- Canone occupazione suolo relativo alla rottura calcolato sulla base della misura dell'area della rottura suolo

- Deposito cauzionale a salvaguardia della pavimentazione se richiesto da Aster che sarà rimborsato dopo la comunicazione di fine lavori da parte dell'utente, previa verifica di ASTER.

**Esenzioni COSAP:** Interesse le categorie indicate nell' art. 35 del Regolamento COSAP

**Esenzioni Bollo di Stato:** Sono esenti dal Bollo di Stato le ONLUS; gli atti amministrativi dello Stato, delle regioni, delle province, dei comuni e loro consorzi (D.P.R. 642/72 Titolo 1 art.1).

**Parcheggi pubblici  
Piazza Ortiz; Lagaccio; Darsena; Via Rivoli  
(gestione graduatoria o bando pubblico)**

**Fattore di qualità:** tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore :** Tempo di inserimento in graduatoria.

**Valore garantito:** Immediato .

**Costi fissi :**

Bollo di Stato per istanza €16,00

**Costi variabili:** Oneri dovuti per assegnazione posti auto in locazione (Azienda in convenzione);

**Toponomastica: rilascio numerazione esterna ed interna**

**Fattore di qualità:** : Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore:** Tempo di rilascio dell'assegnazione della numerazione

**Valore garantito:** 30 giorni dalla data di presentazione della domanda

**Costi fissi numerazione interna:**

nessuno

**Costi fissi numerazione esterna:**

Bollo di Stato € 16,00 + € 114,00 targa in PVC o € 145,00 targa in marmo

**Costi variabili:**

Bollo di Stato in caso di immobili di nuova costruzione o con totale ristrutturazione € 16,00

# MUNICIPIO I CENTRO EST

## Carta dei Servizi - ANNO 2016

### VALIDITA' DELLA CARTA

- Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal 01/01/2016 e vengono aggiornati annualmente. In ogni caso, essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione della Carta dei servizi.
- Tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta, così come tutta la modulistica in uso, scaricabile all'indirizzo:

<http://www.comune.genova.it>  
in "servizi del Comune"

### PRINCIPI FONDAMENTALI

- I servizi sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia e partecipazione e nel rispetto delle Norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo.
- Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi sono individuati anche in collaborazione con le Associazioni di Tutela dei Consumatori e degli Utenti.
- L'adeguatezza e il rispetto degli standard sono garantiti da idonei controlli interni.
- Su metodologie e criteri impiegati viene data adeguata informazione preventiva alla Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.
- I dati relativi al monitoraggio degli standard, nonché le azioni di miglioramento, sono pubblicati ogni anno, entro il mese di marzo, e consultabili ai seguenti indirizzi:

<http://www.comune.genova.it/servizi/qualita>

### DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente può essere richiesta agli Sportelli del Cittadino dei Municipi e presso la Segreteria del Municipio 1 Centro Est. In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, il Municipio ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso con un minimo di 48 ore tramite il sito internet del Municipio stesso

<http://www.comune.genova.it> in "servizi del Comune"

### DIRITTI DEGLI UTENTI

I cittadini hanno diritto di formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché reclami per inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi. Il Settore ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 10 giorni. Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione il Settore nel termine anzidetto risponde all'utente indicando lo stato di avanzamento della pratica e il relativo Responsabile.

Sono disponibili i moduli predisposti, l'uno per le segnalazioni e l'altro per i reclami, reperibili all'indirizzo:

<http://www.comune.genova.it/pages/carta-dei-servizi>

Le segnalazioni possono essere inoltrate e i reclami: tramite posta elettronica all'indirizzo: Municipio 1 Centro Est – Ufficio Segreteria - Via delle Fontane, 2 Genova

[municipio1segreteria@comune.genova.it](mailto:municipio1segreteria@comune.genova.it)

## DOVERI DEGLI UTENTI

L'erogazione del servizio è subordinata alla completezza della documentazione presentata dal cittadino; in caso di necessità di integrazione di documentazione o informazioni, l'ufficio, entro 15 gg dall'acquisizione dell'istanza, ne dà comunicazione al cittadino, che è tenuto a fornire quanto richiesto nei tempi indicati, pena l'archiviazione della pratica.

## AZIONI DI MIGLIORAMENTO

**L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate.**

**Nel rispetto di questo principio sono avviate le seguenti azioni di miglioramento:**

1	Formazione del personale per promuovere funzioni trasversali al front office
2	Assistenza da parte degli operatori per iscrizione al portale dei servizi del Comune di Genova

## CONCILIAZIONE

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può aderire ad un tentativo di definizione stragiudiziale di risoluzione della controversia rivolgendosi alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

È fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.