



Comune di Genova



MUNICIPIO I CENTRO EST

Carta dei Servizi

DEMOGRAFICI - PERMESSI

Anno 2017

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, al piano terra di Piazza Santa Fede 6, trovano spazio gli sportelli demografici, l'utenza viene accolta su più prodotti ed è stato istituito uno sportello informativo con 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.

Dall'adiacente ingresso di Via delle Fontane 2 si accede all'ufficio Permessi, situato al secondo piano della struttura, dotata di ascensore, al quarto piano della stessa sono ospitati la Direzione e il suo Staff.

Responsabile Area Servizi al cittadino: Gian Pietro Serando e-mail gserando@comune.genova.it

Responsabile Servizi Demografici: Patrizia Azzolini e-mail pazzolini@comune.genova.it

Responsabile Permessi: Marina Bottaro e-mail 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 pomeriggio, su appuntamento, dalle 14,00 alle 16,30 – Mercoledì pomeriggio, dalle 14,00 alle 16,30

Sabato su appuntamento, dalle 8,10 alle 12,30, rilascio carte d'identità e certificati collegati

Telefono - 010/55.74574-74570-74567 e-mail : 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, al momento del rilascio della carta l'utente ha la possibilità di esprimere la propria volontà in merito alla donazione organi.

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

“con possibilità di esprimere la volontà dell'interessato in merito alla donazione organi”

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 10 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: 25 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.

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di registrazione

Valore garantito: 2 giorni lavorativi

Costi : nessuno

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 inoltro 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 > 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, anche nei giorni delle Consultazioni, previa verifica dei requisiti necessari

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 2017

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

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. 37 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. 37 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 richiesta di cancellazione.

Valore garantito: Immediato

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: 40 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. 37 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 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. 37 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: 40 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. 37 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 - segnaletica orizzontale a servizio di passo carrabile - dissuasori a salvaguardia accessi pedonali – Autorizzazione pedana per abbattimento barriere architettoniche - Nulla osta alla delimitazione di proprietà privata.

Fattore di qualità: tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di rilascio della autorizzazione.

Valore garantito: 40 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

Diritti di sopralluogo per delimitazione area privata € 58,80

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: Interessa le categorie indicate nell' art. 37 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 2017

VALIDITA' DELLA CARTA

- Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal 01/01/2017 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 inadempimenti 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

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.