

**SCHEDA MONITORAGGIO STANDARD DI QUALITA' CARTA DEI SERVIZI**  
**PERIODO DI VALIDITA' DELLA CARTA - anno 2019**

MUNICIPIO CENTRO OVEST						
STANDARD (descrizione)	INDICATORE	VALORE PREVISTO	numero	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore :	Non raggiungimento dello standard: motivazioni
<b>SERVIZI DI ANAGRAFE</b>						
Rilascio carte identità	tempo consegna	immediato	6121	100%	n. richieste/n. c.i.	0
Autentica Firma , fotocopia e legalizzazione di fotografia	tempo consegna	immediato	313	100%	n. richieste/n. autentiche	0
Dichiarazione sostitutiva atto di notorietà	tempo consegna	immediato	1.045	100%	n. richieste/n. certificati	0
rilascio certificazione di anagrafe	tempo consegna	immediato	4065	100%	n. richieste/n. certificati	0
rilascio certificazione di anagrafe pregresso	tempo consegna	entro 10 gg	0		n. richieste/n. certificati	0
Servizi di anagrafe a domicilio per utenti impossibilitati a deambulare	tempestività	15 gg	60	100%	n. richieste/n. servizi a domicilio	0
Servizi on line	tempo prenotazione	immediato	167	100%	n. richieste/n. rilasci	0
Iscrizione anagrafica di cittadini italiani ed extra comunitari provenienti da altri comuni o estero	tempo registrazione	2 gg	855	100%	n. richieste/n. iscrizioni	0
Cambi di abitazione nell'ambito del comune di genova	tempo registrazione	2 gg	1971	100%	n. richieste/n. cambi	0
Ricezione istanza di parte di cancellazione anagrafica per inoltro ai competenti uffici	tempo cancellazione	immediata trasmissione uffici competenti	91	100%	n.richieste/n. inoltri	0
Ricezione istanza di parte di iscrizione AIRE per inoltro ai competenti uffici	tempo consegna	immediata trasmissione uffici competenti	0		n.richieste/n. inoltri	0
Emigrazione all'estero di cittadini stranieri	tempo cancellazione	2 gg	20	100%	n.richieste/n. cancellazioni	0

Ricezione della dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extracomunitari per inoltrare ai competenti uffici	tempo registrazione	immediata trasmissione uffici competenti	919	100%	n. richieste/n. inoltri	0
Variazioni anagrafiche	tempo annotazioni	2 gg	0		n.richieste/n. variazioni	0
<b>SERVIZI DI STATO CIVILE</b>						
Rilascio certificazione e/o estratto di nascita, matrimonio, morte	tempo rilascio	immediato	6147	100%	n. richieste/n. certificazioni	0
Rilascio certificazione e/o estratto di nascita, matrimonio, morte con ricerca d'archivio	tempo rilascio	15 gg	3260	100%	n. richieste/n. certificazioni	0
Servizi on line	tempo prenotazione	immediato	88	100%	n. richieste/n.rilasci	0
Dichiarazione nascita	tempo redazione atto	immediato	256	100%	n. richieste/n. atti	0
Riconoscimento figlio	tempo redazione atto	immediato	0		n. richieste/n. atti	0
Riconoscimento prenatale	tempo redazione atto	immediato	38	100%	n. richieste/n. atti	0
Trascrizione negli atti di stato civile dell'atto di nascita avvenuta all'estero di un cittadino italiano su istanza Consolato /Ambasciata	tempo trascrizione	90 gg	21	100%	n. richieste/n. trascrizioni	0
Trascrizione negli atti di stato civile dell'atto di nascita avvenuta all'estero di un cittadino italiano su istanza di parte	tempo trascrizione	30 gg	78	100%	n. richieste/n. trascrizioni	0
Trascrizione negli atti di stato civile del decreto di cambiamento del cognome/nome pervenuto dal Ministero dell'interno o Prefettura	tempo trascrizione	30 gg	2	100%	n. richieste/n. trascrizioni	0
Denuncia di morte	tempo ricezione	immediato	1339	100%	n. richieste/n. atti	0
Trascrizione negli atti di stato civile del decesso avvenuto all'estero o fuori comune relativo a cittadini italiani e pervenuto da Ambasciate/Consoli/comuni	tempo trascrizione	30 gg	24	100%	n.richieste/n. atti	0
<b>SERVIZI ELETTORALI</b>						
Ricezione istanze di iscrizione nell'Albo Scrutatori e presidenti di seggio per inoltrare a uffici competenti	tempo ricezione	immediata trasmissione uffici competenti	36	100%	n.richiesta/n. rilasci	0

Ricezione istante di iscrizione nell'Albo dei Giudici Popolari per inoltrare ai competenti uffici	tempo ricezione	immediata trasmissione uffici competenti	1	100%	n.richieste/n. inoltri	0
Rilascio duplicato tessera elettorale o etichetta adesivo	tempo rilascio	immediato	1254	100%	n.richiesta/n. rilasci	0
Ricezione istanza di cittadino disabile per poter esercitare il proprio diritto di voto per inoltrare ai competenti uffici	tempo ricezione	immediata trasmissione uffici competenti	10	1000%	n.richiesta/n. inoltri	0
Raccolta firme per proposte di legge di iniziativa popolare e referendum abrogativi	tempo ricezione	trasmissione uffici competenti nei tempi definiti	0		n. firme/n. controlli anagrafici/autenti che firma	0
<b>SERVIZI CIMITERIALI</b>						
Concessione di sepolture private e relativi rinnovi	tempo consegna	immediato	251	100%	n.richiesta/n. concessioni	0
Esumazione ordinaria e straordinaria	tempo inoltrare al cimitero	immediato	213	100%	n.richiesta/n. autorizzazioni	0
Verifica capienza, tumulazioni di diritto ,supplementari, raccolta resti e trasferimenti	tempo autorizzazioni	immediato	558	100%	n.richiesta/n.rilasci	0
<b>PERMESSI</b>						
rilascio concessione o autorizzazione di passo carrabile (Con esclusione dei tempi necessari per l'eventuale reperimento dei pareri o nulla osta da parte di Aziende o Enti esterni)	tempo rilascio	50 gg - Con esclusione dei tempi necessari per l'eventuale reperimento dei pareri o nulla osta da parte di Aziende o Enti esterni Salvo sospensione termini ai sensi Legge 241/1990	23	100%	n. richiesta/n. concessione_ autorizzazione	0
rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile a seguito di voltura	tempo rilascio	30gg	18	100%	n. richieste/n. concessione_ autorizzazione	0

Rinuncia autorizzazione/concessione passo carrabile	immediata	immediato	11	100%	n. richiesta/n. cancellazioni	0
Autorizzazione rottura ordinaria del suolo pubblico piccoli utenti con servizio on line	tempo rilascio	40 gg	19	100%	n. richieste/n. autorizzazioni	0
Autorizzazione rottura urgente del suolo pubblico direttamente presso l'ufficio permessi o mediante accesso al portale dei servizi on line	tempo rilascio	immediato	26	100%	n. 0 richieste/n.0 regolarizzazione pagamenti a fronte di autorizzazioni urgenti rottura suolo (rilasciato dalla P.M.)	0
autorizzazione alla occupazione temporanea di suolo pubblico a fini edili mediante accesso on line	tempo rilascio	40 gg	98	100%	n. richieste/n. autorizzazioni	0
Autorizzazione installazione specchi parabolici - dissuasori di sosta/segnaletica orizzontale a servizio di passo carrabile. Autorizzazione dissuasori a salvaguardi accessi pedonali - Autorizzazione pedana - Nulla osta delimitazione di proprietà privata	tempo rilascio	40 gg - Con esclusione dei tempi necessari per l'eventuale reperimento dei pareri o nulla osta da parte di Aziende o Enti esterni Salvo sospensione termini ai sensi Legge 241/1990	5	100%	n. richieste/n. autorizzazioni	0
Toponomastica: rilascio numerazione civica esterna ed interna	tempo rilascio	30 gg.	44	100%	n richieste nrilasci	0
Autorizzazione sosta in zona ZSL	tempo rilascio	immediato	9	100%	n. richieste/n. autorizzazioni	0