



Comune di Genova



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi Municipio 2 CENTRO OVEST - 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
SERVIZI DI ANAGRAFE								
Rilascio carte identità	tempo consegna	immediato	100%	100%	n. richieste/n. c.i.	4169		
Autentica firma, fotocopia e legalizzazione di fotografia	tempo consegna	immediato	100%	100%	n. richieste/n. autentiche	221		
Dichiarazione sostitutiva atto notorietà	tempo consegna	immediato	100%	100%	n. richieste/n. atti	1170		
Rilascio certificazione di anagrafe	tempo consegna	immediato	100%	100%	n. richieste/n. certificati	1802		
Servizi di anagrafe a domicilio	tempestività	15 gg	100%	100%	n. richieste/n. servizi a domicilio	49		
Servizi on line: prenotazione certificati anagrafici con ritiro presso la sede territoriale prescelta	tempo prenotazione	immediato	100%	100%	n. richieste/n. rilasci	425		
Iscrizione anagrafica di cittadini italiani ed extra comunitari provenienti da altri comuni o estero (nuove iscrizioni)	tempo registrazione	2 gg	100%	100%	n. richieste/n. iscrizioni	386		
Cambi di abitazione nell'ambito del Comune di Genova	tempo registrazione	2 gg	100%	100%	n. richieste/n. cambi	942		
Ricezione istanza di parte di cancellazione anagrafica per inoltrare ai competenti uffici	tempo cancellazione	immediata trasmissione uffici competenti	100%	100%	n. richieste/n. inoltri	71		
Ricezione istanza di parte di iscrizione AIRE per inoltrare ai competenti uffici	tempo consegna	immediata trasmissione uffici competenti	100%	100%	n. richieste/n. inoltri	0		
Emigrazione all'esterno di cittadini stranieri	tempo di cancellazione	immediata trasmissione uffici competenti	100%	100%	n. richieste/n. cancellazioni	1		
Ricezione della dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extracomunitari per inoltrare ai competenti uffici		immediata trasmissione uffici competenti	100%	100%	n. richieste/n. inoltri	410		
Variazioni anagrafiche	tempo registrazione	immediata trasmissione uffici competenti	100%	100%	n. richieste/n. variazioni	128		
Autenticazione di firma per alienazione beni mobili registrati	tempo annotazione	2 gg	100%	100%	n. richieste/n. autentiche	0		
SERVIZI DI STATO CIVILE								
Rilascio certificazione e/o estratto di nascita, matrimonio, decessi	tempo rilascio	immediato	100%	100%	n. richieste/n. certificazioni	1852		
Rilascio certificazione e/o estratto di nascita, matrimonio, morte con ricerca d'archivio	tempo rilascio	15 gg	100%	100%	n. richieste/n. certificazioni	2430		
Servizi on line: prenotazione certificati di stato civile con ritiro presso la sede territoriale prescelta	tempo di acquisizione certificato		100%	100%	n. richieste/n. atti	209		

Dichiarazione nascita(atti di nascita IA e IB)	tempo redazione atto	immediato	100%	100%	n. richieste/n. atti	136		
Trascrizione negli atti di stato civile dell'atto di nascita di un cittadino italiano avvenuta fuori comune o all'estero (atti di nascita IIA e IIB)	tempo trascrizione	60 gg/90gg	100%	100%	n. richieste/n. trascrizioni	153		
Riconoscimento prenatale	tempo redazione atto	immediato	100%	100%	n. richieste/n. atti	25		
Denuncia di morte (atti di morte parte I e IIB)	tempo ricezione	immediato	100%	100%	n. richieste/n. atti	1676		
Trascrizione negli atti di stato civile del decesso avvenuto fuori comune o all'estero relativo a cittadini italiani e pervenuto da comuni/Ambasciate/Consolati/(atti di morte IIA e IIC)	tempo trascrizione	30 gg /90gg	100%	100%	n. richieste/n. trascrizioni	49		
SERVIZI ELETTORALI								
Ricezione istanze di iscrizione nell'Albo Scrutatori, presidenti di seggio, giudici popolari per inoltrare a uffici competenti	tempo ricezione	immediata trasmissione uffici competenti	100%	100%	n. richieste/n. inoltri	5		
Rilascio duplicato tessera elettorale o etichetta adesivo	tempo rilascio	immediato	100%	100%	n. richiesta/n. rilasci	1234		
Servizi on line: prenotazione tessere elettorali con ritiro presso la sede territoriale prescelta	tempo prenotazione	immediato	100%	100%	n. richiesta/n. rilasci	38		
Ricezione istanza di cittadino disabile per poter esercitare il proprio diritto di voto per inoltrare ai competenti uffici	tempo ricezione	immediata trasmissione uffici competenti	100%	100%	n. richieste/n. inoltri	0		
Raccolta firme per proposte di legge di iniziativa popolare e referendum abrogativi	tempo ricezione	trasmissione uffici competenti nei tempi definiti	100%	100%	n. firme/n. controlli anagrafici/autentiche firma	0		
PERMESSI								
Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile	tempo rilascio	50 gg	100%	100%	n. richiesta/n. concessione_ autoriz..	13		
Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile a seguito di voltura	tempo rilascio	30 gg	100%	100%	n. richiesta/n. concessione_ autoriz..	35		
Rinuncia autorizzazione/concessione passo carrabile	tempo rilascio	40	100%	100%	n. richiesta/n. cancellazioni	13		
Autorizzazione rottura ordinaria del suolo pubblico piccoli utenti	tempo rilascio	40	100%	100%	n. richieste/n. autorizzazioni	21		
Autorizzazione alla occupazione temporanea di suolo pubblico a fini edili	tempo rilascio	40	100%	100%	n. richieste/n. autorizzazioni	76		
Autorizzazione rottura urgente del suolo pubblico	tempo rilascio	Immediato	100%	100%	n. richieste/n. autorizzazioni	16		
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	100%	100%	n. richieste/n. autorizzazioni	1		
Autorizzazione sosta in zona ZSL	tempo rilascio	immediato	100%	100%	n. richieste/n. autoriz.	10		
Toponomastica - numerazione civica	tempo rilascio	30	100%	100%	n. richieste/n. autoriz.	15		
AZIONI DI MIGLIORAMENTO					ESITI			
Miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti, attraverso la promozione e l'incentivazione dei servizi on line					Dall'inizio dell'emergenza sanitaria i servizi on line hanno avuto un naturale incremento. Oltre al rilascio delle certificazioni da portale che hanno registrato un incremento del 95% rispetto all'anno precedente, gli uffici demografici hanno attivato modalità on line anche per le pratiche di cambio di abitazione e nuove iscrizioni. Sono state individuate una casella di posta elettronica e una linea telefonica dedicata. In questo caso la percentuale è del 100% in quanto tutte le pratiche sono pervenute on line. L'ufficio permessi ha attivato la modalità on line anche per i procedimenti di rilascio s carrabili, installazione dissuasori, autorizzazioni ZSL, toponomastica.			