



Comune di Genova



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi Demografici – Uffici di Corso Torino Anno 2012

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO	NOTE
ANAGRAFE				
Rilascio carta d'identità	Tempo di consegna	Rilascio immediato	100%	
Rilascio certificazione di anagrafe	Tempo di consegna	Rilascio immediato	100%	
Servizi di anagrafe a domicilio per utenti impossibilitati a deambulare	Tempo di consegna dalla richiesta	14 giorni	100%	
Convenzione per l'accesso informatico alla banca dati anagrafica dei cittadini residenti	Tempo di accesso alla banca dati	Da 1 a 7 giorni dalla conclusione della procedura amministrativa di autorizzazione	100%	
Servizi on line: prenotazione di certificati anagrafici	Tempo di prenotazione	Immediato	100%	
Iscrizione anagrafica di cittadini provenienti da altri Comuni, dall'U.E. e dall'estero.	Tempo di registrazione	80 giorni	100%	
Rilascio attestato di soggiorno a cittadini	Tempo di consegna	30 giorni (già	100%	



Comune di Genova



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi Demografici – Uffici di Corso Torino Anno 2012

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO	NOTE
appartenenti all'U.E. a seguito nuove iscrizioni e già residenti	dalla richiesta	residenti) 45 giorni (nuove iscrizioni)		
Aggiornamento anagrafico a seguito della dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extracomunitari	Tempo di registrazione	21 giorni	100%	
Cancellazione anagrafica (per irreperibilità e per mancato rinnovo della dichiarazione della dimora abituale)	Tempo di cancellazione	90 giorni	100%	
Emigrazione all'estero di cittadini stranieri	Tempo di cancellazione	5 giorni	100%	
Cambio di abitazione	Tempo di registrazione	2 giorni	100%	
Variazioni anagrafiche	Tempo di registrazione	2 giorni	100%	
Emigrazione in altro Comune	Tempo di cancellazione	5 giorni	100%	



Comune di Genova



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi Demografici – Uffici di Corso Torino Anno 2012

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO	NOTE
Iscrizione A.I.R.E. (anagrafe italiani residenti all'estero)	Tempo di iscrizione dalla ricezione della documentazione da parte del Consolato	2 giorni	100%	
Assegnazione di numeri civici per nuove costruzioni o ristrutturazione di immobili	Tempo di assegnazione o diniego numeri civici	40 giorni	100%	
Intitolazione strade o piazze e targhe commemorative	Tempo di istruttoria per l'inserimento all'ordine del giorno della seduta della Commissione per la Toponomastica cittadina	10 giorni	100%	
Attribuzione numerazione interna edifici	Tempo di inserimento del	immediato	100%	



Comune di Genova



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi Demografici – Uffici di Corso Torino Anno 2012

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO	NOTE
	numero interno nella banca dati			
Rilascio tavole e stralci planimetrici e certificati relativi alle denominazioni stradali	Tempo di rilascio	Immediato per lo stralcio – 3 giorni per i certificati – 10 giorni per tavole	100%	
Autenticazione di firma per alienazione dei beni mobili registrati	Tempo di autenticazione	immediato	100%	
Registro del testamento biologico	Tempo di registrazione	immediato	100%	
STATO CIVILE				
Rilascio di certificazione e/o estratto di nascita, di matrimonio, di decesso	Tempo di rilascio	immediato	100%	
Servizi on line: prenotazione di certificati di stato civile	Tempo di prenotazione	immediato	100%	
Dichiarazione di nascita	Tempo di redazione dell'atto	immediato	100%	



Comune di Genova



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi Demografici – Uffici di Corso Torino Anno 2012

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO	NOTE
Riconoscimento di figlio naturale	Tempo di redazione dell'atto	immediato	100%	
Riconoscimento prenatale	Tempo di redazione dell'atto	immediato	100%	
Trascrizione negli atti di Stato Civile dell'atto di nascita avvenuta all'estero di un cittadino italiano (atto pervenuto da Ambasciata e/o Consolato)	Tempo di trascrizione	30 giorni salvo particolari esigenze istruttorie	100%	
Trascrizione, negli atti di stato civile del decreto di adozione nazionale e/o internazionale pervenuto dal Tribunale per i minorenni	Tempo di trascrizione	30 giorni salvo particolari esigenze istruttorie	100%	
Trascrizione, negli atti di stato civile del decreto di cambiamento del cognome e/o del nome, pervenuto dal Ministero dell'Interno a dalla Prefettura	Tempo di trascrizione	30 giorni	100%	
Giuramento e trascrizione del decreto di conferimento della cittadinanza italiana	Tempo di trascrizione dell'atto	immediato	100%	
Dichiarazione riacquisto cittadinanza italiana per	Tempo di	30 giorni	100%	



Comune di Genova



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi Demografici – Uffici di Corso Torino Anno 2012

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO	NOTE
rientro in Italia di cittadini nati italiani che hanno perduto la cittadinanza per naturalizzazione straniera	completamento istruttoria			
Dichiarazione acquisto cittadinanza italiana di cittadini stranieri nati in Italia e qui residenti ininterrottamente al momento del compimento della maggiore età	Tempo di completamento istruttoria	30 giorni	100%	
Attestazione acquisto cittadinanza italiana di minori conviventi con genitore che ha acquisito la cittadinanza italiana	Tempo di completamento istruttoria	15 giorni	100%	
Riconoscimento cittadinanza italiana "jure sanguinis" ai discendenti di cittadini italiani emigrati all'estero	Tempo di completamento istruttoria	30 giorni	100%	
Pubblicazione di matrimonio	Tempi di pubblicazione all'Albo Pretorio on line	11 giorni	100%	
Celebrazione del matrimonio civile	Numero sedi di	5	100%	



Comune di Genova



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi Demografici – Uffici di Corso Torino Anno 2012

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO	NOTE
	celebrazione			
Rilascio nulla osta per celebrazione del matrimonio religioso	Tempo di rilascio	11 giorni	100%	
Trascrizione matrimonio religioso	Tempo di trascrizione	2 giorni	100%	
Trascrizione negli atti di Stato Civile del matrimonio/divorzio avvenuti all'estero relativi a cittadini italiani e pervenuti da Ambasciate/Consolati	Tempo di trascrizione	30 giorni	100%	
Annotazione sentenza di divorzio a margine dell'atto di matrimonio	Tempo di annotazione	2 giorni	100%	
Annotazione di riconciliazione su atto di matrimonio	Tempo di annotazione	2 giorni	100%	
Denuncia di morte (servizio di norma svolto dalle ditte di Onoranze Funebri)	Tempo di ricezione	Immediato	100%	
Rilascio autorizzazione cremazione	Tempo di rilascio	immediato	100%	Competenze passate al Settore Cimiteri



Comune di Genova



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi Demografici – Uffici di Corso Torino Anno 2012

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO	NOTE
Rilascio autorizzazione affido ceneri	Tempo di rilascio	immediato	100%	Competenze passate al Settore Cimiteri
Rilascio autorizzazione dispersione ceneri	Tempo di rilascio	immediato	100%	Competenze passate al Settore Cimiteri
Trascrizione negli atti di Stato Civile del decesso avvenuto all'estero relativo a cittadini italiani e pervenuto da Ambasciate/Consolati	Tempo di trascrizione	30 giorni	100%	
ELETTORALE				
Iscrizione negli Albi degli Scrutatori, Presidenti di Seggio e Giudici Popolari	Tempo di ricezione	Immediato	100%	
Garanzia per il cittadino italiano residente all'estero (iscritto AIRE) di poter esercitare il proprio diritto di voto	Tempo di spedizione della cartolina di avviso dello svolgimento di elezioni amministrative ed europee	30 giorni prima delle consultazioni elettorali	100%	



Comune di Genova



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi Demografici – Uffici di Corso Torino Anno 2012

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO	NOTE
Garanzia per il cittadino dell'Unione Europea di poter esercitare il proprio diritto di voto esclusivamente per le elezioni del Parlamento Europeo e/o per quelle Comunali e Municipali	Tempo di affissione del manifesto indicante la documentazione da presentare	90 giorni prima delle consultazioni elettorali per il Parlamento Europeo 40 giorni prima delle consultazioni elettorali per il Comune e i Municipi	100%	
Consegna tessere elettorali	Tempo di consegna	Entro la settimana antecedente le consultazioni	100%	
Rilascio duplicato tessera elettorale o duplicato etichetta adesiva presso le 16 sedi territoriali	Tempo di rilascio	Immediato, previa verifica dei requisiti necessari, compresi i giorni delle Consultazioni	100%	
Rilascio certificati di iscrizione nelle liste elettorali	Tempo di rilascio	24 ore per le candidature	100%	



Comune di Genova



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi Demografici – Uffici di Corso Torino Anno 2012

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO	NOTE
		48 ore per le richieste referendarie		
Garanzia, per il cittadino disabile, di poter esercitare il proprio diritto di voto	Tipologie agevolate di voto	voto assistito per elettori non vedenti o impossibilitati ad apporre il segno grafico senza accompagnatore; voto domiciliare per elettori con dipendenza continuativa e vitale da apparecchiature elettromedicali oppure intrasportabili perché con	100%	



Comune di Genova



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi Demografici – Uffici di Corso Torino Anno 2012

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO	NOTE
		gravissime infermità; assegnazione a seggi accessibili per elettori con difficoltà di deambulazione		
Rilascio certificato esito di leva (per i riformati alla visita), iscrizione nelle liste di leva, dichiarazione ricostruzione foglio matricolare	Tempo di consegna	immediato	100%	