



COMUNE DI GENOVA



MUNICIPIO BASSA VAL BISAGNO

## MUNICIPIO BASSA VAL BISAGNO

### Carta dei Servizi

### DEMOGRAFICI – PERMESSI

### ANNO 2019

#### PREMESSE GENERALI

#### Piazza A. Manzoni 1 piano terra



##### Servizi Demografici

- + Anagrafe
- + Stato civile (certificazioni)
- + Elettorale

##### 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
- + autorizzazione pedane per abbattimento barriere architettoniche
- + Nulla osta alla delimitazione di proprietà privata
- + autorizzazioni Zona Sosta Limitata (Z.S.L.)
- + Pratiche Toponomastica

Ad oggi i servizi offerti al cittadino sono ubicati in Piazza Manzoni, presso la sede centrale **del Municipio Bassa Val Bisagno**, in locali attigui, posti a piano terra, con l'obiettivo di conferire nuova e maggiore qualità ai servizi, in un unico punto di accesso, collocato in posizione centrale e baricentrica rispetto al territorio, agevole ed accessibile anche dal punto di vista delle linee del trasporto pubblico.

Responsabile Uffici Anagrafe – Permessi – Sportello Cittadino:

Patrizia Azzolini tel. 010 5576453 - [patriziaazzolini@comune.genova.it](mailto:patriziaazzolini@comune.genova.it)

Responsabile Area Amministrativa: Patrizia Porta telefono 0105579777 - [pporta@comune.genova.it](mailto:pporta@comune.genova.it)




# SERVIZI DEMOGRAFICI MUNICIPIO BASSA VAL BISAGNO

## Servizi erogati

### Servizi Anagrafe - Stato Civile - Elettorale

dal lunedì al venerdì dalle ore 8.10-12.30

Lunedì e mercoledì pomeriggio su appuntamento per servizi a domicilio e carte identità elettronica.

-  anagrafe della popolazione residente
-  rilascio certificazioni anagrafe e stato civile
-  elettorale

e-mail: [decentratoanagrafe14@comune.genova.it](mailto:decentratoanagrafe14@comune.genova.it)

tel. 01055 79751 – 010 5576453

### Servizi di ANAGRAFE

#### Rilascio carta d'identità

con possibilità di esprimere la volontà dell'interessato in merito alla donazione organi e tessuti

#### **CARTA IDENTITA' ELETTRONICA**

Le carte elettroniche vengono rilasciate agli sportelli ad accesso diretto. Possono anche essere fissati appuntamenti attraverso l'agenda del Ministero dell'Interno <https://agendacie.interno.gov.it/>

**Fattore di qualità:** Tempestività nell'erogazione del servizio previsto per i Comuni

**Indicatore:** Tempo di acquisizione dei dati di riconoscimento

**Valore garantito:** immediate le operazioni di riconoscimento, inserimento foto, acquisizione delle impronte e della volontà/diniego relativi alla donazione organi.

Il cittadino riceverà la Carta d'Identità Elettronica direttamente dall'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato, entro 6 giorni lavorativi dalla richiesta, all'indirizzo da lui indicato al momento della richiesta.

**Costi:** € 22,21

Come previsto dalla Circolare del Ministero dell'Interno n.8/2017, la carta d'identità in formato cartaceo deve essere rilasciata solo nei casi di reale e documentata urgenza segnalati dal richiedente per motivi di salute, viaggio, consultazione elettorale e partecipazione a concorsi o gare pubbliche. Potrà essere rilasciata anche nel caso in cui il cittadino sia iscritto nell'Anagrafe degli Italiani Residenti all'Estero (AIRE).

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

**Indicatore:** Tempo di consegna

**Valore garantito:** rilascio immediato - **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 di segreteria e rimborso spese)

Marca da bollo + € 2,02 (diritti di segreteria e rimborso spese)

#### 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 di segreteria e rimborso spese)

Marca da bollo + € 2,02 (diritti di segreteria e rimborso spese)

## 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 ( diritti di segreteria e rimborso spese )

Marca da bollo + € 2,02 ( diritti di segreteria e rimborso spese )

## 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 + € 9,66

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

- rinnovo carta d'identità
- autenticazione della firma
- 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 di anagrafe **competente per territorio**, in relazione al domicilio della persona impossibilitata a deambulare, anche se si tratta di casa di cura, istituto per anziani o altro.

I servizio a domicilio presso gli Ospedali sono svolti dai servizi demografici centrali c/o Corso Torino.

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

**Indicatore:** Tempo di consegna dalla richiesta

**Valore garantito:** 15 giorni

**Costi:** esenzione totale nei casi previsti dalla legge; carta libera € 1,76; Marca da bollo + € 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

## Cambi 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 inoltrato competenti uffici di Corso Torino

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

**Indicatore:** Tempo di cancellazione

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

**Costi:** nessuno

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

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

**Indicatore:** Tempo di iscrizione

**Valore garantito:** Inoltrato 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 inoltrato ai competenti uffici di Corso Torino

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

**Indicatore:** Tempo di registrazione

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

**Costi:** nessuno

## Variazioni anagrafiche

**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, matrimonio, 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 se richiesto allo sportello - 15 gg se richiedono particolari ricerche d'archivio

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

### 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 on line: certificati ed estratti di nascita (dal 1961 ad oggi) e di morte (anno in corso) stampati con timbro digitale dal proprio Personal Computer  
previa identificazione ed acquisizione di password**

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

**Indicatore:** Tempo di acquisizione certificato

**Valore garantito:** immediato

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

**Convivenze di fatto**

La costituzione di una convivenza di fatto può essere effettuata da due persone maggiorenni, unite stabilmente da legami affettivi di coppia e di reciproca assistenza morale e materiale, residenti nel Comune di Genova, coabitanti e iscritte sul medesimo stato di famiglia.

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

**Indicatore:** Registrazione in anagrafe previa verifica requisiti (residenza, coabitazione e iscrizione sul medesimo stato di famiglia)

**Valore garantito:** 2 giorni

**Costi:** nessuno

**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 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**

**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 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

# Ufficio PERMESSI MUNICIPIO BASSA VAL BISAGNO

Piazza Manzoni 1 - dal lunedì – mercoledì - al venerdì dalle ore 8.30 - 11.30

Telefono: 0105579755 – [municipio3permessi@comune.genova.it](mailto:municipio3permessi@comune.genova.it)

## Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile

**Fattore di qualità:** tempo di rilascio dell'autorizzazione/concessione

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

**Valore garantito:** 50 giorni dalla data di presentazione della domanda

**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 occupazione suolo** calcolato sulla base dei metri lineari del varco e della categoria della strada (Regolamento COSAP).
- **Versamento oneri per eventuale abbassamento del marciapiede** (Regolamento Rottura Suolo)
- Eventuali oneri dovuti per cancellazione strisce blu (se in presenza di Blu Area)

**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 e gli atti amministrativi dello Stato, delle regioni, delle province, dei comuni e loro consorzi (D.P.R. 642/72 Titolo 1 art.1).

**Riduzioni:** Alle occupazioni di aree private gravate da servitù di pubblico passaggio si applica la riduzione del 30 % sulle tariffe di cui ai punti I , III , IX e X dell'allegato A1) del 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

**Costi fissi:**

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

€ 0,52 Diritti di segreteria

**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 e gli atti amministrativi dello Stato, delle regioni, delle province, dei comuni e loro consorzi (D.P.R. 642/72 Titolo 1 art.1).

**Riduzioni:** Alle occupazioni di aree private gravate da servitù di pubblico passaggio si applica la riduzione del 30 % sulle tariffe di cui ai punti I , III , IX e X dell'allegato A1) del 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:** € 16,00 Bollo di Stato

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

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

**Indicatore:** Tempo di rilascio della autorizzazione

**Valore garantito:** 40 gg dalla data di presentazione della domanda

**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 occupazione suolo** calcolato sulla base della misura dell'area dell'occupazione suolo (Regolamento COSAP) e costo per ripristino definitivo della pavimentazione calcolato in base alla tipologia della pavimentazione e metri lineari rottura (Regolamento 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:** 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 rottura urgente del suolo pubblico**  
direttamente presso l'Ufficio Permessi o mediante accesso al portale dei servizi on line  
<http://servizionline.comune.genova.it/>

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

**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 occupazione suolo** calcolato sulla base della misura dell'area dell'occupazione suolo (Regolamento COSAP) e costo per ripristino definitivo della pavimentazione calcolato in base ai metri quadri rottura (Regolamento Rottura Suolo)
- **Eventuale conguaglio, se richiesto da Aster, a seguito verifica successiva alla fine lavori**

**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://servizionline.comune.genova.it/>

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

**Indicatore:** Tempo di rilascio dell'autorizzazione.

**Valore garantito:** 40 giorni dalla data di presentazione della domanda

€ 108,10	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 occupazione suolo** relativo all'occupazione calcolato sulla base della misura dell'area dell'occupazione suolo (Regolamento Cosap)
- **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 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 per installazione specchi parabolici e dissuasori di sosta/segnaletica orizzontale a servizio di passo carrabile – Autorizzazione dissuasori a salvaguardia accessi pedonali - Autorizzazione pedana per abbattimento barriera architettonica**  
**Nulla osta alla delimitazione di proprietà privata.**

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

**Indicatore:** Tempo di rilascio della autorizzazione/nulla osta

**Valore garantito:** 40 giorni dalla data di presentazione della domanda

**Costi fissi:**

€ 49,30	Diritti di sopralluogo e bollo di Stato su istanza per <b>specchi</b>
€ 74,80	Diritti di sopralluogo e bollo di Stato su istanza per <b>dissuasori di sosta</b>
€ 16,00	Bollo di Stato per autorizzazione/concessione
€ 0,52	Diritti di segreteria

Delimitazione di proprietà Privata: € 33,30 Diritti per sopralluogo di Aster; Euro 25,50 diritti per sopralluogo della PM

**Costi variabili:**

- **Canone annuale COSAP** per ingombro dissuasori
- **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 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 per sosta in zona Z.S.L (zona a sosta limitata)**

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

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

**Valore garantito:** Immediato.

**Costi fissi**

€ 32,00	Bollo di Stato per istanza e autorizzazione
€ 0,52	Diritti di segreteria

**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).

## Toponomastica: rilascio numerazione civica ed interna

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

**Indicatore:** Tempo di rilascio della nota di assegnazione della numerazione

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

**Costi fissi:** nessuno per numerazione interna

**Costi fissi:** Bollo di Stato + € 116,00 targa in PVC o € 147,00 targa in marmo per numerazione esterna

**Costi variabili:** Bollo di Stato in caso di immobili di nuova costruzione o con totale ristrutturazione.

## VALIDITA' DELLA CARTA

**Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal 1 gennaio 2019 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: <https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

## 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 al seguente indirizzo: : <https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

## 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) Assistenza da parte degli operatori per iscrizione al portale dei servizi del Comune di Genova
- 2) Incremento Rilascio Carte Identità Elettroniche

## DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente può essere richiesta agli Sportelli del Cittadino dei Municipi presso i quali è comunque affisso un estratto. La carta è pubblicata all'indirizzo: <https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi> In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, il Municipio ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso almeno il giorno precedente tramite informativa sul sito internet del Municipio stesso: <http://www.comune.genova.it/municipiolll>

## DIRITTI DEGLI UTENTI

Responsabile della Carta dei Servizi è il Direttore del Municipio, Dott.ssa Maria Maimone (e-mail: [municipio3segreteria@comune.genova.it](mailto:municipio3segreteria@comune.genova.it); telefono n. 0105579776 - 79778). I cittadini hanno diritto a formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché reclami per inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi. Il Municipio ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 10 giorni.

Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione il Municipio 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, l'altro per i reclami, reperibili all'indirizzo: <https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi> Le segnalazioni e i reclami possono essere inoltrate tramite posta elettronica all'indirizzo: [municipio3segreteria@comune.genova.it](mailto:municipio3segreteria@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.

## CONCILIAZIONE

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può adire 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.