

RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI
Carta dei Servizi MUNICIPIO 3 BASSA VAL BISAGNO - 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
SERVIZIO ANAGRAFE								
Rilascio carte identità	Tempestività nell'erogazione del servizio	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 6/10 giorni lavorativi dalla richiesta, all'indirizzo da lui indicato all'atto della richiesta.	100%	100%	n. richieste/n. c.i.	4641		
Autentica firma, fotocopia e legalizzazione di fotografia	Tempestività nell'erogazione del servizio	immediato	100%	100%	n. richieste/n. autentiche	882		
Dichiarazione sostitutiva atto notorietà	Tempestività nell'erogazione del servizio	immediato	100%	100%	n. richieste/n. atti			
Rilascio certificazione di anagrafe	Tempestività nell'erogazione del servizio	immediato	100%	100%	n. richieste/n. certificati	2170		
Rilascio certificazione di anagrafe pregresso	Tempestività nell'erogazione del servizio	entro 10 gg	100%	100%	n. richieste/n. certificati			
Servizi di anagrafe a domicilio	Tempestività nell'erogazione del servizio	15 gg	100%	100%	n. richieste/n. servizi a domicilio	37		
Servizi on line: certificati anagrafici stampati con timbro digitale dal proprio pc previa identificazione ed acquisizione password	Tempestività nell'erogazione del servizio	immediato	100%	100%	n. richieste/n. rilasci		non possibile rilevazione. Documenti richiesti e fatti on line dai cittadini	
Servizi on line: prenotazione certificati anagrafici e di stato civile con ritiro presso la sede territoriale prescelta	Tempestività nell'erogazione del servizio	immediato	100%	100%	n. richieste/n. rilasci	444		
Iscrizione anagrafica di cittadini italiani ed extra comunitari provenienti da altri comuni o estero (nuove iscrizioni)	Tempestività nell'erogazione del servizio	2 gg	100%	100%	n. richieste/n. iscrizioni	239		
Cambi di abitazione nell'ambito del Comune di Genova	Tempestività nell'erogazione del servizio	2 gg	100%	100%	n. richieste/n. cambi	914		
Ricezione istanza di parte di cancellazione anagrafica per inoltro ai competenti uffici	Tempestività nell'erogazione del servizio	immediata trasmissione uffici competenti	100%	100%	n. richieste/n. inoltri	35		

Ricezione istanza di parte di iscrizione AIRE per inoltrare ai competenti uffici	Tempestività nell'erogazione del servizio	immediata trasmissione uffici competenti	100%	100%	n. richieste/n. inoltri	2		
Emigrazione all'esterno di cittadini stranieri	Tempestività nell'erogazione del servizio	2 gg	100%	100%	n. richieste/n. cancellazioni	0		
Ricezione della dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extracomunitari per inoltrare ai competenti uffici	Tempestività nell'erogazione del servizio		100%	100%	n. richieste/n. inoltri	266		
Variazioni anagrafiche	Tempestività nell'erogazione del servizio	immediata trasmissione uffici competenti	100%	100%	n. richieste/n. variazioni	252		
SERVIZI DI STATO CIVILE								
Rilascio certificazione e/o estratto di nascita, matrimonio, decessi	Tempestività nell'erogazione del servizio	immediato	100%	100%	n. richieste/n. certificazioni	1087		
Servizi on line: certificati ed estratti di nascita (dal 1961 ad oggi) e di morte (anno in corso) stampati con timbro digitale dal proprio pc previa identificazione ed acquisizione di password	Tempestività nell'erogazione del servizio	immediato	100%	100%	n. richieste/n. atti	non possibile rilevazione. Documenti richiesti e fatti on line dai cittadini		
SERVIZI ELETTORALI								
Ricezione istanze di iscrizione nell'Albo Scrutatori, presidenti di seggio, giudici popolari per inoltrare a uffici competenti	Tempestività nell'erogazione del servizio	immediata trasmissione uffici competenti	100%	100%	n. richieste/n. inoltri	10		
Rilascio duplicato tessera elettorale o etichetta adesivo	Tempestività nell'erogazione del servizio	immediato	100%	100%	n. richiesta/n. rilasci	1453		
Ricezione istanza di cittadino disabile per poter esercitare il proprio diritto di voto per inoltrare ai competenti uffici	Tempestività nell'erogazione del servizio	immediata trasmissione uffici competenti	100%		n. richieste/n. inoltri	0		
Raccolta firme per proposte di legge di iniziativa popolare e referendum abrogativi	Tempestività nell'erogazione del servizio	trasmissione uffici competenti nei tempi definiti	100%		n. firme/n. controlli anagrafici/autentiche firma	0		
PERMESSI								
Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile	Tempestività nell'erogazione del servizio	50 gg	100%	100%	n. richiesta/n. concessione_autoriz..	20		
Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile a seguito di voltura	Tempestività nell'erogazione del servizio	30 gg	100%	100%	n. richiesta/n. concessione_autoriz..	44		
Rinuncia autorizzazione/concessione passo carrabile	Tempestività nell'erogazione del servizio	40	100%	100%	n. richiesta/n. cancellazioni	19		
Autorizzazione rottura ordinaria del suolo pubblico piccoli utenti	Tempestività nell'erogazione del servizio	40	100%	100%	n. richieste/n. autorizzazioni	9		
Autorizzazione alla occupazione temporanea di suolo pubblico a fini edili	Tempestività nell'erogazione del servizio	40	100%	100%	n. richieste/n. autorizzazioni	54		
Autorizzazione rottura urgente del suolo pubblico	Tempestività nell'erogazione del servizio	Immediato	100%	100%	n. richieste/n. autorizzazioni	2		

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	Tempestività nell'erogazione del servizio	40	100%	100%	n. richieste/n. autorizzazioni	2		
Autorizzazione sosta in zona ZSL	Tempestività nell'erogazione del servizio	immediato	100%	100%	n. richieste/n. autoriz.	9		
Toponomastica - numerazione civica	Tempestività nell'erogazione del servizio	30	100%	100%	n. richieste/n. autoriz.	10		
AZIONI DI MIGLIORAMENTO				ESITI				
<p>PER UFFICIO DEMOGRAFICI:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incremento nell'anno 2020 delle pratiche municipali di anagrafe e stato civile on line rispetto al totale delle pratiche (anno 2019) - Modalità di ricezione dell'utenza "su appuntamento" - Mantenimento di uno sportello ad accesso libero <p>PER UFFICIO PERMESSI:</p> <ul style="list-style-type: none"> -unificazione dell'Ufficio Permessi con lo Sportello del Cittadino 				<p>PER UFFICIO DEMOGRAFICI:</p> <ul style="list-style-type: none"> Incremento delle pratiche di anagrafe e stato civile del 157% - tot. pratiche n. 444 - rispetto al dato del 2019 n. 173 - La modalità di ricezione dell'utenza "su appuntamento" ha consentito di ridurre i tempi di attesa, evitare code, di garantire l'erogazione dei servizi in sicurezza, nel rispetto dei protocolli anti covid, approvati dall'Ente, di offrire una maggiore riservatezza ed attenzione nell'espletamento delle pratiche. - Il mantenimento del uno "sportello ad accesso libero" ha consentito di mantenere inaltera l'offerta dei servizi per situazioni di urgenza. <p>PER UFFICIO PERMESSI: L'obiettivo di una gestione unificata del front office ha consentito una maggiore condivisione ed interscambiabilità tra gli operatori e, conseguentemente, l'erogazione di servizi aggiuntivi quali l'assistenza agli utenti nelle pratiche di accreditamento SPID, nonché una più efficiente e pronta risposta alle esigenze dei cittadini.</p>				

IL DIRETTORE MUNICIPIO BASSA VAL BISAGNO
 DOTT.SSA MARIA MAIMONE
 (documento firmato digitalmente)