



Municipio Bassa Val Bisagno



Comune di Genova



Municipio Media Val Bisagno

## MUNICIPI III E IV BASSA E MEDIA VAL BISAGNO Carta dei Servizi - ANNO 2018

### PREMESSE GENERALI

#### Municipio III Bassa Val Bisagno Piazza A. Manzoni 1



#### Municipio IV Media Val Bisagno Piazza dell'Olmo 3



#### SERVIZI ANAGRAFE / ELETTORATO / STATO CIVILE

- anagrafe della popolazione residente
- carte di identità
- carte di identità elettroniche
- funzioni elettorali
- stato civile
- servizi cimiteriali (soltanto Municipio IV piazza dell'Olmo 3)

#### 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 e rampe per disabili
- autorizzazioni Zona Sosta Limitata (Z.S.L.)
- assegnazione numeri civici (esterni/interni)

---

#### Funzionari Responsabili Area Amministrativa e Servizi al Cittadino

Municipio III Bassa Val Bisagno - Giovanna Corniola - Tel. 0105579777 [gcorniola@comune.genova.it](mailto:gcorniola@comune.genova.it)

Municipio IV Media Val Bisagno - Paola Gamberini - Tel.0105578333 [pgamberini@comune.genova.it](mailto:pgamberini@comune.genova.it)

## SERVIZI DEMOGRAFICI

- anagrafe della popolazione residente
- rilascio certificazioni anagrafe e stato civile
- funzioni elettorali
- carte di identità e certificati
- carte di identità elettroniche
- servizi cimiteriali

L'**Anagrafe** della popolazione residente ha la funzione di registrare nominativamente gli abitanti residenti nel Comune, sia come singoli sia come componenti di una famiglia o di una convivenza, nonché le successive variazioni che si verificano nella popolazione stessa.

Il **Servizio Elettorale** ha lo scopo di garantire il diritto di voto a tutti i cittadini italiani e comunitari (residenti in Italia) che hanno raggiunto la maggiore età. Su richiesta del cittadino, rilascia il duplicato della scheda elettorale smarrita o completata.

Il **Servizio "carte identità"** rilascia il documento di riconoscimento che contiene i dati identificativi relativi alla persona e provvede ai successivi rinnovi.

Lo **Stato Civile** ha la funzione di consentire l'individuazione dello status della persona (cittadinanza, nascita, matrimonio e morte) nonché la funzione amministrativa volta ad accertare e dare pubblicità ai fatti giuridici che costituiscono, modificano o estinguono le connesse condizioni e situazioni personali, mediante *atti di stato civile*.

I **Servizi Cimiteriali** offerti sono riferiti ai cimiteri di: Fontanegli (Struppa) – Pino Soprano – Molassana – Montesignano – S. Cosimo Struppa – S. Siro di Struppa – Bavari.

### **Municipio III Bassa Val Bisagno Piazza A. Manzoni 1**

#### **Servizi di Anagrafe - Certificazioni - Servizi Elettorali – Stato Civile**

lunedì al venerdì dalle ore 8.10-13.00 – lunedì pomeriggio su appuntamento 14.00-16.30. – mercoledì pomeriggio 14.00 – 16.30 servizi a domicilio – appuntamenti CIE su agenda elettronica.

Telefono – 010 5576451-5576450-5576459 email – [decentratoanagrafe14@comune.genova.it](mailto:decentratoanagrafe14@comune.genova.it)

### **Municipio IV Media Val Bisagno Piazza dell'Olmo 3**

#### **Servizi di Anagrafe - Certificazioni - Servizi Elettorali – Stato Civile - Servizi Cimiteriali**

dal lunedì al venerdì dalle ore 8,10-13.00 (sabato chiuso)

martedì dalle 14,00 alle 16,30 solo carta d'identità elettronica su prenotazione on line Ministero degli Interni (<https://agendacie.interno.gov.it/>) e servizi a domicilio

giovedì dalle 14,00 alle 16.30 solo su appuntamento

Telefono – 010 5578363-5578301-5578302

Fax – 010 5578300 - email – [demograficimolassana@comune.genova.it](mailto:demograficimolassana@comune.genova.it)

## SERVIZI DI ANAGRAFE

### Rilascio carta d'identità con possibilità di esprimere la volontà dell'interessato in merito alla donazione organi

#### Carta identità cartacea

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

**Indicatore:** Tempo di consegna

**Valore garantito:** rilascio immediato

**Costi:** € 5,42

#### Carta identità elettronica

Sistema in sperimentazione: gli appuntamenti devono essere fissati 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

### 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 di Stato + € 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 di Stato + € 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**

**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 di Stato + € 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 di Stato + € 9,66

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

- rinnovo carta d'identità
- autenticazione della firma in calce alla delega per la riscossione di benefici economici erogati da enti previdenziali
- 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 anagrafe competente per territorio, in relazione al domicilio dell'ammalato, anche se si tratta di casa di cura, istituto per anziani o altro.

**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 di Stato + € 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, poiché 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 cambio di abitazione nell'ambito del Comune di Genova dall'estero**

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

**Indicatore:** Tempo di registrazione

**Valore garantito:** 2 giorni lavorativi

**Costi :** nessuno

**Cambio 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 inoltrare competenti uffici di Corso Torino**

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

**Indicatore:** Tempo di cancellazione

**Valore garantito:** Inoltro immediato agli uffici competenti (che garantiscono: 1 anno per irreperibilità; 90 giorni per mancato rinnovo della dimora abituale)

**Costi:** nessuno

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

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

**Indicatore:** Tempo di iscrizione

**Valore garantito:** Inoltro 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 inoltrare ai competenti uffici di Corso Torino**

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

**Indicatore:** Tempo di registrazione

**Valore garantito:** Inoltro immediato agli uffici competenti (che garantiscono: 21 giorni)

**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, di matrimonio, di decesso

(non possono essere richiesti certificati per le pubbliche amministrazioni e per i privati erogatori di pubblici)

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

**Indicatore:** Tempo di rilascio

**Valore garantito:** immediato

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

### Rilascio certificazione e/o estratto di nascita, di matrimonio, di decesso che richiedono particolari ricerche di archivio

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

**Indicatore:** Tempo di rilascio

**Valore garantito:** consegna entro 15 giorni

**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 PC 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

### Dichiarazione di nascita (solo Municipio IV Media Val Bisagno)

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

**Indicatore:** Tempo di redazione dell'atto

**Valore garantito:** immediato

**Costi:** nessuno

### Riconoscimento di figlio (solo Municipio IV Media Val Bisagno)

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

**Indicatore:** Tempo di redazione dell'atto

**Valore garantito:** Immediato

**Costi:** nessuno

## Riconoscimento prenatale (solo Municipio IV Media Val Bisagno)

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

**Indicatore:** Tempo di redazione dell'atto e tempo per acquisizione copie integrali atti di nascita dei genitori, se cittadini italiani, oltre ad autorizzazione del Consolato se cittadini stranieri

**Valore garantito:** immediato

**Costi:** nessuno

## Trascrizione negli atti di Stato Civile dell'atto di nascita avvenuta all'estero di un cittadino italiano (atto pervenuto da Ambasciate e/o Consolati) - (solo Municipio IV Media Val Bisagno)

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

**Indicatore:** Tempo di trascrizione

**Valore garantito:** 90 giorni salvo particolari esigenze istruttorie

**Costi:** nessuno

## Trascrizione negli atti di Stato Civile dell'atto di nascita avvenuta all'estero di un cittadino italiano su istanza di parte - (solo Municipio IV Media Val Bisagno)

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

**Indicatore:** Tempo di trascrizione

**Valore garantito:** 30 giorni salvo particolari esigenze istruttorie

**Costi:** Nessuno

## Trascrizione negli atti di Stato Civile del decreto di cambiamento del cognome e/o del nome pervenuto dal Ministero dell'Interno o dalla Prefettura (solo Municipio IV Media Val Bisagno)

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

**Indicatore:** Tempo di trascrizione

**Valore garantito:** 30 giorni

**Costi:** Nessuno

## Denuncia di morte - (solo Municipio IV Media Val Bisagno)

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

**Indicatore:** Tempo di ricezione

**Valore garantito:** immediato

**Costi:** nessuno

## Trascrizione negli atti di Stato Civile del decesso avvenuto all'estero o fuori comune relativo a cittadini italiani e pervenuto da Ambasciate/Consolati/Comuni (solo Municipio IV Media Val Bisagno)

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

**Indicatore:** Tempo di trascrizione (dalla ricezione della documentazione)

**Valore garantito:** 30 giorni

**Costi:** nessuno

## 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 inoltro ai competenti uffici di Corso Torino

Può essere effettuata attraverso il sito: [www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it) > servizi on line su presentazione di istanza nei periodi sotto 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 inoltro ai competenti uffici di Corso Torino

Può essere effettuata su presentazione di istanza **dal 30 aprile al 31 luglio degli anni dispari**

**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 inoltro 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

### Raccolta firme per proposte di legge di iniziativa popolare e referendum abrogativi

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

**Indicatore:** Tempo di ricezione

**Valore garantito:** inoltro agli Uffici competenti

**Costi:** nessuno



## **SERVIZI CIMITERIALI (solo Municipio IV Media Val Bisagno)**

### **Concessione di sepolture private e relativi rinnovi. Permute e retrocessioni**

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

**Indicatore:** Tempo di consegna

**Valore garantito:** immediato

**Costi:** Marca da bollo di Stato + relative tariffe definite con Deliberazioni di Giunta Comunale n. 314 del 21.12.17

### **Esumazione ordinaria e straordinaria**

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

**Indicatore:** Tempo di inoltro al cimitero competente

**Valore garantito:** immediato

**Costi:** Marca da bollo di Stato + relative tariffe definite con Deliberazione di Giunta Comunale n. 314 del 21.12.17

### **Verifica capienza. Tumulazioni di diritto e supplementari. Raccolta resti. Traslazioni e trasferimenti fuori Comune**

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

**Indicatore:** Tempo dell'autorizzazione

**Valore garantito:** immediato

**Costi:** Marca da bollo di Stato + relative tariffe definite con Deliberazione di Giunta Comunale n. 314 del 21.12.17

# PERMESSI

## Municipio III Bassa Val Bisagno - Piazza A. Manzoni 1

dal lunedì al venerdì dalle ore 8,10 -13.00

Telefono: Info 010 5579755 – 5579754 email [municipio3permessi@comune.genova.it](mailto:municipio3permessi@comune.genova.it)

## Municipio IV Media Val Bisagno - Piazza dell'Olmo 3

dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 -13.00

Telefono: Info 010 5578315 – 5578328 - 5578350 email [municipio4permessi@comune.genova.it](mailto:municipio4permessi@comune.genova.it)

### Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile

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

**Valore garantito:** 50 giorni dalla data di presentazione della domanda, con esclusione dei tempi necessari per l'eventuale reperimento dei pareri o nulla osta da parte di Aziende o Enti esterni. Salvo sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990 e ss.mm.ii

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** (nuovo 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 COSAP:** Pari al 30% sulle aree gravate da servitù di pubblico passaggio (art.36 [Regolamento COSAP](#)).

### Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile a seguito di voltura

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

**Valore garantito:** 30 giorni dalla data di presentazione della domanda esclusa la sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990, e ss.mm.ii.

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 COSAP:** Pari al 30% sulle aree gravate da servitù di pubblico passaggio (art.36 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:** immediata

**Costi fissi:** € 16,00 Bollo di Stato

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

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

**Valore garantito:** 40 gg con esclusione dei tempi necessari per l'eventuale reperimento dei pareri o nulla osta da parte di Aziende o Enti esterni

**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**

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 rottura urgente del suolo pubblico**  
direttamente presso l'Ufficio Permessi o mediante accesso al portale dei servizi on line  
<http://www.comune.genova.it/servizionline>

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

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

**Valore garantito:** 40 giorni dalla data di presa in carico della domanda salvo sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990, e ss.mm.ii

**Costi fissi**

€ 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 alla rottura calcolato sulla base della misura dell'area della rottura 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/ e segnaletica orizzontale a servizio di passo carrabile – Autorizzazione dissuasori a salvaguardia accessi pedonali – Autorizzazione pedana per abbattimento barriere architettoniche - Nulla osta alla delimitazione di proprietà privata.**

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

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

**Valore garantito:** 40 giorni dalla data di presa in carico della domanda con esclusione dei tempi necessari per l'eventuale reperimento dei pareri o nulla osta da parte di Aziende o Enti esterni (salvo sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990, e ss.mm.ii.)

**Costi fissi:**

€ 49,30	Diritti di sopralluogo e bollo di Stato su istanza <b>per specchi</b>
€ 74,80	Diritti di sopralluogo e bollo di Stato su istanza <b>per dissuasori di sosta e delimitazione area privata</b>
€ 16,00	Bollo di Stato per concessione/autorizzazione
€ 0,52	Diritti di segreteria
€ 58,80	Diritti di sopralluogo per delimitazione area privata

**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 esterna ed interna**

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

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

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

**Costi fissi:**

nessuno	Per numerazione interna
€ 16,00	Bollo di Stato per istanza + € 116,00 per targa in PVC o € 147,00 per targa in marmo per numerazione esterna

## VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dall' 1 gennaio 2018 e vengono aggiornati annualmente; in ogni caso, essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione del procedimento 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

<http://www.comune.genova.it>  
in "servizi del Comune"

## 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, gli Utenti e l'Autorità sui Servizi Pubblici Locali.
- L'adeguatezza ed 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 e all'Autorità per i Servizi Pubblici locali.
- I dati relativi al monitoraggio degli standard, nonché le azioni di miglioramento, sono pubblicati ogni anno, entro il mese di marzo, e consultabili ai seguenti indirizzi:

<http://www.comune.genova.it/servizi/qualita>

## DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente può essere richiesta agli Sportelli del Cittadino dei Municipi presso i quali è comunque affisso un estratto. In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, il Municipio ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso con un minimo di 48 ore tramite il sito internet del Municipio stesso. La carta è pubblicata sul Sito internet del Municipio nella sezione "bacheca".

<http://www.comune.genova.it> in "servizi del Comune"

## DIRITTI DEGLI UTENTI

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 Media Val Bisagno 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. Il Responsabile della Carta dei Servizi dei Municipi III e IV è il Direttore, Dott.ssa Monica Bocchiardo.

E' disponibile un modulo predisposto reperibile presso i Municipi o scaricabile all'indirizzo: <http://www.comune.genova.it/pages/carta-dei-servizi>

Le segnalazioni possono essere inoltrate: tramite posta elettronica all'indirizzo degli Sportelli del Cittadino [sportello3@comune.genova.it](mailto:sportello3@comune.genova.it) e [sportello4@comune.genova.it](mailto:sportello4@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.

## 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 per l'anno 2018 le seguenti azioni di miglioramento**

1	Accoglienza ed assistenza da parte di un operatore per tutti i servizi di front – office.
---	---

## CONCILIAZIONE

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

E' fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.

