

**RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI**  
**CARTA DEI SERVIZI ANNO 2019**  
**MUNICIPIO MEDIA VAL BISAGNO**

<b>STANDARD SERVIZIO EROGATO</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>VALORE GARANTITO</b>	<b>n.</b>	<b>VALORE REALIZZATO</b>	<b>Descrizione risultato / formula indicatore :</b>	<b>Non raggiungimento dello standard: motivazioni</b>
<b>SERVIZI DI ANAGRAFE</b>						
Rilascio carte identità cartacee	tempo consegna	immediato	<b>168</b>	100%	n. richieste/n. c.i. cartacee	0
Rilascio carte identità elettroniche	tempo consegna	immediate le operazioni c/o Uff. Demografici	<b>2.866</b>	100%	n. richieste/n. c.i. elettroniche	0
Autentica Firma, fotocopia e legalizzazione di fotografia	tempo consegna	immediato	<b>317</b>	100%	n. richieste/n. autentiche	0
Dichiarazione sostitutiva atto notorietà	tempo consegna	immediato	<b>447</b>	100%	n. richieste/n. dichiarazioni	0
Rilascio certificazione di anagrafe	tempo consegna	immediato	<b>2.905</b>	100%	n. richieste/n. certificati	0
Rilascio certificazione di anagrafe pregresso	tempo consegna	entro 10 gg	<b>90</b>	100%	n. richieste/n. certificati	0
Servizi di anagrafe a domicilio per utenti impossibilitati a deambulare	tempestività	15 gg	<b>117</b>	100%	n. richieste/n. servizi a domicilio	0
Servizi on line anagrafe/stato civile	tempo prenotazione	immediato	<b>101</b>	100%	n. richieste/n. rilasci	0
Iscrizione anagrafica di cittadini italiani ed extra comunitari provenienti da altri comuni o estero	tempo registrazione	2 gg	<b>421</b>	100%	n. richieste/n. iscrizioni	0
Cambi di abitazione nell'ambito del comune di Genova	tempo registrazione	2 gg	<b>1.619</b>	100%	n. richieste/n. cambi	0
Ricezione istanza di parte di cancellazione anagrafica per inoltri ai competenti uffici	tempo cancellazione	immediata trasmissione uffici competenti	<b>77</b>	100%	n.richieste/n. inoltri	0
Ricezione istanza di parte di iscrizione AIRE per inoltri ai competenti uffici	tempo consegna	immediata trasmissione uffici competenti	<b>0</b>	100%	n.richieste/n. inoltri	0
Emigrazione all'estero di cittadini stranieri	tempo cancellazione	2 gg	<b>0</b>	100%	n.richieste/n. cancellazioni	0
Ricezione della dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extracomunitari per inoltri ai competenti uffici	tempo registrazione	immediata trasmissione uffici competenti	<b>142</b>	100%	n. richieste/n. inoltri	0
Variazioni anagrafiche	tempo annotazioni	2 gg	<b>0</b>	0%	n.richieste/n. variazioni	0
<b>SERVIZI DI STATO CIVILE</b>						
Rilascio certificazione e/o estratto di nascita, matrimonio, morte	tempo rilascio	immediato	<b>1.746</b>	100%	n. richieste/n. certificazioni	0
Rilascio certificazione e/o estratto di nascita, matrimonio, morte con ricerca d'archivio	tempo rilascio	15 gg	<b>182</b>	100%	n. richieste/n. certificazioni	0
Dichiarazione nascita	tempo redazione atto	immediato	<b>48</b>	100%	n. richieste/n.atti	0
Riconoscimento figlio - riconoscimento prenatale	tempo redazione atto	immediato	<b>41</b>	100%	n. richieste/n.atti	0
Trascrizione negli atti di stato civile dell'atto di nascita avvenuta all'estero di un cittadino italiano su istanza Consolato /Ambasciata	tempo trascrizione	90 gg	<b>10</b>	100%	n. richieste/n.trascrizioni	0
Trascrizione negli atti di stato civile dell'atto di nascita avvenuta all'estero di un cittadino italiano su istanza di parte	tempo trascrizione	30 gg	<b>51</b>	100%	n. richieste/n.trascrizioni	0
Trascrizione negli atti di stato civile del decreto di cambiamento del cognome/nome pervenuto dal Ministero dell'interno o Prefettura	tempo trascrizione	30 gg	<b>2</b>	100%	n. richieste/n.trascrizioni	0
Denuncia di morte	tempo ricezione	immediato	<b>133</b>	100%	n.denunce/n.rilascio	0
Trascrizione negli atti di stato civile del decesso avvenuto all'estero o fuori comune relativo a cittadini italiani e pervenuto da Ambasciate/Consoli/comuni	tempo trascrizione	30 gg	<b>6</b>	100%	n. richieste/n.trascrizioni	0
Convivenze di fatto	tempo di registrazione	2 gg	<b>2</b>	100%	n. richieste registrazioni	0
<b>SERVIZI ELETTORALI</b>						

Ricezione istanze di iscrizione nell'Albo Scrutatori, presidenti di seggio, giudici popolari per inoltrare a uffici competenti	tempo ricezione	immediata trasmissione uffici competenti	18	100%	n.richieste/n. inoltri	0
Rilascio duplicato tessera elettorale o etichetta adesivo	tempo rilascio	immediato	917	100%	n.richiesta/n. rilasci	0
Ricezione istanza di cittadino disabile per poter esercitare il proprio diritto di voto per inoltrare ai competenti uffici	tempo ricezione	immediata trasmissione uffici competenti	0	0%	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	10	100%	n. firme/n. controlli anagrafici/autentiche firma	0
<b>SERVIZI CIMITERIALI</b>						
Concessione di sepolture private e relativi rinnovi	tempo consegna	immediato	276	100%	n.richiesta/n. concessioni	0
Esumazione ordinaria e straordinaria	tempo inoltrare al cimitero	immediato	68	100%	n.richiesta/n.autorizzazioni	0
Verifica capienza, tumulazioni supplementari, raccolta resti e trasferimenti	tempo autorizzazione	immediato	208	100%	n.richiesta/n.rilasci	0
<b>PERMESSI</b>						
Rilascio concessione o autorizzazione di passo carrabile (Con esclusione dei tempi necessari per l'eventuale reperimento dei pareri o nulla osta da parte di Aziende o Enti esterni)	tempo rilascio	50 gg - Con esclusione dei tempi necessari per l'eventuale reperimento dei pareri o nulla osta da parte di Aziende o Enti esterni Salvo sospensione termini ai sensi Legge 241/1990	17	100%	n. richiesta/n. concessione_ autorizzazione	0
Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile a seguito di voltura	tempo rilascio	30gg	26	100%	n. richiesta/n. concessione_ autorizzazione	0
Rinuncia autorizzazione/concessione passo carrabile	tempo rilascio	immediato	8	100%	n.richiesta/n. cancellazioni	0
Autorizzazione rottura ordinaria del suolo pubblico piccoli utenti con servizio on line	tempo rilascio	40 gg - Con esclusione dei tempi necessari per l'eventuale reperimento dei pareri o nulla osta da parte di Aziende o Enti esterni	17	100%	n.richieste/n. autorizzazioni	0
Autorizzazione rottura urgente del suolo pubblico direttamente presso l'Ufficio Permessi o mediante accesso al portale dei servizi online	tempo rilascio	immediato	27	100%	n.richieste/n. regolarizzazione pagamenti a fronte di autorizzazioni urgenti rottura suolo (rilasciato dalla P.M.)	0
Autorizzazione alla occupazione temporanea di suolo pubblico a fini edili mediante accesso on line	tempo rilascio	40 gg - Con esclusione dei tempi necessari per l'eventuale reperimento dei pareri o nulla osta da parte di Aziende o Enti esterni Salvo sospensione termini ai sensi Legge 241/1990	46	100%	n.richieste/n. autorizzazioni	0
Autorizzazione installazione specchi parabolici - dissuasori di sosta/segnalatica orizzontale a servizio di passo carrabile. Autorizzazione dissuasori a salvaguardi accessi pedonali - Autorizzazione pedana - Nulla osta delimitazione di proprietà privata	tempo rilascio	40 gg - Con esclusione dei tempi necessari per l'eventuale reperimento dei pareri o nulla osta da parte di Aziende o Enti esterni Salvo sospensione termini ai sensi Legge 241/1990	5	100%	n.richieste/n. autorizzazioni	0
Autorizzazione sosta in zona ZSL	tempo rilascio	immediato	8	100%	n.richieste/n. autorizzazioni	0
Toponomastica - numerazione esterna ed interna	tempo rilascio	30	21	100%	n.richieste/n. autorizzazioni	0