



Comune di Genova



Municipio Media Val Bisagno

MUNICIPIO MEDIA VAL BISAGNO

Carta dei Servizi

DEMOGRAFICI - PERMESSI

Anno 2019

PREMESSE GENERALI

Piazza dell'Olmo 3 - Molassana



Servizi anagrafe/elettorale/stato civile

- ✚ anagrafe della popolazione residente
- ✚ carte di identità
- ✚ carte di identità elettroniche
- ✚ funzioni elettorali
- ✚ stato civile
- ✚ servizi cimiteriali

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)

I cittadini possono trovare presso la sede di Piazza dell'Olmo 3, oltre ai **Servizi Demografici** e all'**Ufficio Permessi**, lo **Sportello del Cittadino** e l'**Ufficio Segnalazioni** relativo ai bisogni manutentivi del territorio.

Funzionario Resp. Area Servizi al Cittadino
Paola Gamberini - Tel. 0105578333 pgamberini@comune.genova.it

SERVIZI DEMOGRAFICI MUNICIPIO MEDIA VAL BISAGNO

Piazza dell'Olmo 3 - Molassana

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

dal lunedì al venerdì dalle ore 8,10-13.00

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

Sabato chiuso

Telefono – 010 5578363/5578301/5578302

Fax – 010 5578300

e-mail – demograficimolassana@comune.genova.it

-  anagrafe della popolazione residente
-  funzioni elettorali
-  carte di identità cartacee ed elettroniche e certificati
-  pratiche di stato civile e rilascio certificazioni
-  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.

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

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di consegna

Valore garantito: rilascio immediato

Costi: € 5,42

Carta identità elettronica

Tramite appuntamenti fissati attraverso l'agenda del Ministero dell'Interno <https://agendacie.interno.gov.it/> oppure presentandosi direttamente allo sportello.

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 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 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, 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

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 inoltro 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

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di redazione dell'atto
Valore garantito: immediato
Costi: nessuno

Riconoscimento di figlio

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di redazione dell'atto
Valore garantito: Immediato
Costi: nessuno

Riconoscimento prenatale

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)

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

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

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di trascrizione

Valore garantito: 30 giorni

Costi: Nessuno

Denuncia di morte

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

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 inoltrare ai competenti uffici di Corso Torino

Può essere effettuata attraverso il sito: www.comune.genova.it > servizi on line o 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: Inoltrare 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 degli anni dispari

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di ricezione: **Valore garantito:** Inoltrare 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 i 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

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: inoltrare agli Uffici competenti

Costi: nessuno

SERVIZI CIMITERIALI

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 (fornita dal cittadino) + relative tariffe definite con Deliberazioni Giunta Comunale n. 7 del 17.1.2019.

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 (fornita dal cittadino) + relative tariffe definite con Deliberazione di Giunta n. 7 del 17.1.2019.

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, fornita dal cittadino, (ad esclusione delle tumulazioni di diritto) + relative tariffe definite con Deliberazione di Giunta Comunale n. 7 del 17.1.2019.

PERMESSI

Piazza dell'Olmo 3 – Molassana

dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 -13.00

Telefono: Info 010 5578315/5578328/5578350 - e-mail 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 Città metropolitane, 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 Città metropolitane, 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 Città metropolitane, 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 Città metropolitane, 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 Città metropolitane, 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 per specchi
€ 74,80	Diritti di sopralluogo e bollo di Stato su istanza per dissuasori di sosta
€ 16,00	Bollo di Stato per concessione/autorizzazione
€ 0,52	Diritti di segreteria
€ 33,30	Diritti di sopralluogo Aster per delimitazione area privata
€ 25,80	Diritti per eventuale sopralluogo P.M. e/o Direzione Mobilità 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

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 Città metropolitane, 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



Comune di Genova



Municipio Media Val Bisagno

MUNICIPIO MEDIA VAL BISAGNO

Carta dei Servizi

DEMOGRAFICI - PERMESSI

Anno 2019

VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dall' **1 gennaio 2019** 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

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

PRINCIPI FONDAMENTALI

- I servizi sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza 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:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

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

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

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 del Municipio IV è il Direttore, Dott. Enrico Bazzurro.

E' disponibile un modulo predisposto reperibile presso i Municipi o scaricabile all'indirizzo:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

Le segnalazioni possono essere inoltrate: tramite posta elettronica all'indirizzo dello Sportello del Cittadino – Piazza dell'Olmo 3 – Genova 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 2019 le seguenti azioni di miglioramento

- | | |
|---|--|
| 1 | Migliorare l'accoglienza e l'assistenza all'utenza, garantendo un'adeguata riservatezza, tramite spazi dedicati al ricevimento del pubblico. |
|---|--|

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.