



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 Elettroniche	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di acquisizione dei dati di riconoscimento	Immedieate 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	100%	n. 2792 richieste n. 2792 c.i.e. emesse		
Rilascio carte identità Cartacee	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	rilascio immediato	100%	n. 91 richieste n. 91 c.i. emesse		
Autentica firma, fotocopia e legalizzazione di fotografia	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	rilascio immediato	100%	n. 348 richieste n. 348 autentiche		
Dichiarazione sostitutiva atto notorietà	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	rilascio immediato	100%	n. 393 richieste n. 393 atti		
Rilascio certificazione di anagrafe	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	rilascio immediato	100%	n. 926 richieste n. 926 certificati		
Rilascio certificazione di anagrafe pregressa (storico)	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	entro 10 gg	100%	n. 75 richieste n. 75 certificati		
Servizi di anagrafe a domicilio	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna della richiesta	15 gg	100%	n. 11 richieste n. 11 servizi a domicilio		
Servizi on line: certificati anagrafici stampati con timbro digitale dal proprio pc previa identificazione ed acquisizione password	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di acquisizione certificato	immediato		n. 0 richieste n. 0 rilasci		
Servizi on line: prenotazione certificati anagrafici e di stato civile con ritiro presso la sede territoriale prescelta	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di prenotazione	immediato	100%	n. 135 richieste n. 135 rilasci		
Iscrizione anagrafica di cittadini italiani ed extra comunitari provenienti da altri comuni o estero	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di registrazione	2 gg	100%	n. 205 richieste n. 205 iscrizioni		
Cambi di abitazione nell'ambito del Comune di Genova	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di registrazione	2 gg	100%	n. 598 richieste n. 598 cambi		
Ricezione istanza di parte di cancellazione anagrafica per inoltrare ai competenti uffici	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di cancellazione	immediata trasmissione uffici competenti	100%	n. 12 richieste n. 12 inoltri		

Ricezione istanza di parte di iscrizione AIRE per inoltrare ai competenti uffici	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	immediata trasmissione uffici competenti		n. 0 richieste n. 0 inoltri		
Emigrazione all'estero di cittadini stranieri	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di cancellazione	2 gg lavorativi		n. 0 richieste n. 0 cancellazioni		
Ricezione della dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extracomunitari per inoltrare ai competenti uffici	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di registrazione	immediata trasmissione uffici competenti	100%	n. 58 richieste n. 58 inoltri		
Variazioni anagrafiche	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di annotazione della variazione	2 gg lavorativi	100%	n. 46 richieste n. 46 variazioni		
Autenticazione di firma per alienazione beni mobili registrati	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo autenticazione	rilascio immediato		n. 0 richieste n. 0 autentiche		
SERVIZI DI STATO CIVILE							
Rilascio certificazione e/o estratto di nascita, matrimonio, decesso	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio	immediato se richiesto a sportello	100%	n. 1315 richieste n. 1315 certificazioni		
Rilascio certificazione e/o estratto di nascita, di matrimonio, di decesso che richiedono particolari ricerche di archivio	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio	consegna entro 15 gg	100%	n. 97 richieste 97 certificazioni	n.	
Servizi on line: prenotazione di certificati di stato civile con ritiro presso la sede territoriale prescelta: http://www.comune.genova.it >servizi on line	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di prenotazione	rilascio immediato	100%	n. 63 richieste n. 63 certificazioni		
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 SPID	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di prenotazione	rilascio immediato		n. 0 richieste atti 0	n.	
Dichiarazione di nascita	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di redazione dell'atto	immediato	100%	n. 89 richieste 89 dichiarazioni	n.	
Riconoscimento figlio naturale	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di redazione dell'atto	immediato	100%	n. 1 richiesta n. 1 riconoscimento		
Riconoscimento prenatale	Tempestività nell'erogazione del servizio	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	immediato dal momento dell'acquisizione della documentazione necessaria	100%	n. 60 richieste n. 60 riconoscimenti		
Trascrizione negli atti di Stato Civile dell'atto di nascita avvenuta all'estero di un cittadino italiano (atto pervenuto da Ambasciate e/o Consolati)	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di trascrizione	90 giorni salvo particolari esigenze istruttorie	100%	n. 13 richieste n. 13 trascrizioni		
Trascrizione negli atti di Stato Civile dell'atto di nascita avvenuta all'estero di un cittadino italiano su istanza di parte	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di trascrizione	30 giorni salvo particolari esigenze istruttorie	100%	n. 22 istanze n. 22 trascrizioni		

Trascrizione negli atti di Stato Civile del decreto di cambiamento del cognome e/o del nome pervenuto dal Ministero dell'Interno o dalla Prefettura	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di trascrizione	30 giorni	100%	n. 7 richieste n. 7 trascrizioni		
Convivenze di fatto	Tempestività nell'erogazione del servizio	registrazione in anagrafe previa verifica requisiti	2 gg		n. 0 richieste n. 0 atti		
Denuncia di morte	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di ricezione	immediato	100%	n. 191 pervenute n. 191 redatte		
Trascrizione negli atti di Stato Civile del decesso avvenuto all'estero o fuori comune relativo a cittadini italiani e pervenuto da Ambasciate/Consolati/Comuni	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di trascrizione	30 giorni	100%	n. 24 richieste 24 trascrizioni	n.	
SERVIZI ELETTORALI							
Ricezione istanze di iscrizione nell'Albo Scrutatori, Presidenti di seggio per inoltro a uffici competenti	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo ricezione	immediata trasmissione uffici competenti	100%	n. 5 richieste n. 5 inoltri		
Ricezione istanze di iscrizione nell'Albo dei Giudici popolari per inoltro a uffici competenti	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo ricezione	immediata trasmissione uffici competenti	100%	n. 0 richieste n. 0 inoltri		
Rilascio duplicato tessera elettorale o etichetta adesiva	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio	immediato	100%	n. 1028 richiesta n. 1028 rilasci		
Ricezione istanza di cittadino disabile per poter esercitare il proprio diritto di voto per inoltro ai competenti uffici	accessibilità ai servizi erogati	tipologie agevolate di voto	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		n. 0 richieste n. 0 inoltri		
Raccolta firme per proposte di legge di iniziativa popolare e referendum abrogativi	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo ricezione	trasmissione uffici competenti nei tempi definiti	100%	n. 7 firme n. 7 controlli anagrafici/autentiche firma		
SERVIZI CIMITERIALI							
Concessione di sepolture private e relativi rinnovi. Permute e retrocessioni	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	immediato	100%	n. 120 richieste n. 120 concessioni		
Esumazione ordinaria e straordinaria	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di inoltro al cimitero competente	immediato	100%	n. 58 richieste n. 58 esumazioni		
Verifica capienza, tumulazioni supplementari, raccolta resti, traslazioni e trasferimenti	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo dell'autorizzazione	immediato	100%	n. 419 richieste 419 verifiche	n.	

PERMESSI							
Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio	50 gg	100%	n. 20 richieste n. 20 concessioni autoriz.		
Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile a seguito di voltura	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio	30 gg	100%	n. 21 richieste n. 21 concessioni autoriz.		
Rinuncia autorizzazione/concessione passo carrabile	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della ricevuta di richiesta di cancellazione	immediato	100%	n. 8 richieste n. 8 cancellazioni		
Autorizzazione rottura ordinaria del suolo pubblico piccoli utenti mediante accesso al portale del servizio on line	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio	40 gg	100%	n. 11 richieste n. 11 autorizzazioni		
Autorizzazione rottura urgente del suolo pubblico direttamente presso l'ufficio permessi o mediante accesso al portale del servizio on line	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio	immediato	100%	n. 10 richieste n. 10 autorizzazioni		
Autorizzazione alla occupazione temporanea di suolo pubblico a fini edili mediante accesso al portale del servizio on line	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio	40 gg	100%	n. 14 richieste n. 14 autorizzazioni		
Autorizzazione installazione specchi parabolici - dissuasori di sosta/segnaletica orizzontale a servizio di passo carrabile. Autorizzazione dissuasori a salvaguardia accessi pedonali - Autorizzazione pedana per abbattimento barriera architettonica - Nulla osta delimitazione di proprietà privata	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio	40 gg	100%	n. 1 richiesta n. 1 autorizzazione		
Autorizzazione sosta in zona ZSL	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio	immediato	100%	n. 4 richieste n. 4 autorizzazioni		
Parcheeggi pubblici	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo inserimento in graduatoria	immediato	100%	n. richieste 0		
Toponomastica - rilascio numerazione civica esterna/interna	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio	30	100%	n. 8 richieste n. 8 autorizzazioni		
AZIONI DI MIGLIORAMENTO				ESITI			
<p>PER UFFICIO DEMOGRAFICI: - 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 PER UFFICIO PERMESSI: -unificazione dell'Ufficio Permessi con lo Sportello del Cittadino</p>				<p>PER UFFICIO DEMOGRAFICI: - Incremento delle pratiche di anagrafe e stato civile del 33,66% - tot. pratiche n. 135 - rispetto al dato del 2019 n. 101 - 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 dei uno "sportello ad accesso libero" ha consentito di mantenere inaltera l'offerta dei servizi per situazioni di urgenza. 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 Media Valbisagno Dott.ssa Maria Maimone (documento firmato digitalmente)							