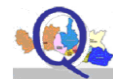




Comune di Genova

RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi Municipio V Valpolvera - Anno 2019



SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO	NOTE	Descrizione risultato / formula indicatore :	N.	Non raggiungimento dello standard: motivazioni
<b>SERVIZI DI ANAGRAFE</b>							
Rilascio carte identità con possibilità di esprimere la volontà dell'interessato in merito alla donazione organi	tempo consegna	immediato	100%		n. richieste/n. c.i.	5.481	0
rilascio carte identità elettroniche (CIE)	tempo consegna	il cittadino riceve la CIE direttamente dall'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato entro 6 gg.lavorativi	100%		n. richieste/n. c.i.	4.481	0
Autentica Firma, fotocopia e legalizzazione di fotografia	tempo consegna	immediato	100%		n. richieste/n. autentiche	237	0
Dichiarazione sostitutiva atto notorietà	tempo consegna	immediato	100%		n. richieste/n. atti	945	0
rilascio certificazione di anagrafe	tempo consegna	immediato	100%		n. richieste/n. certificati	4.047	0
rilascio certificazione di anagrafe progressa (storico)	tempo consegna	entro 10 gg	100%		n. richieste/n. certificati	69	0
Servizi di anagrafe a domicilio per utenti impossibilitati a deambulare	tempestività	15 gg	100%		n. richieste/n. servizi a domicilio	67	0
Servizi on line: certificati anagrafici stampati con timbro digitale dal proprio PC previa identificazione ed acquisizione di pw	tempo prenotazione	immediato	100%		n. richieste/n. rilasci	no	0
Servizi on line: prenotazione di certificati anagrafici con ritiro presso la sede territoriale prescelta	tempo prenotazione	immediato	100%		n. richieste/n. rilasci	88	0
Iscrizione anagrafica di cittadini italiani ed extra comunitari provenienti da altri comuni o estero	tempo registrazione	2 gg	100%		n. richieste/n. iscrizioni	737	0
Cambi di abitazione nell'ambito del Comune di Genova	tempo registrazione	2 gg	100%		n. richieste/n. cambi	1.745	0
Ricezione istanza di parte di cancellazione anagrafica	tempo cancellazione	immediata trasmissione uffici competenti	100%		n. richieste/n. inoltri	184	0
Ricezione istanza di parte di iscrizione AIRE (anagrafe italiani residenti all'estero)	tempo consegna	immediata trasmissione uffici competenti	100%		n. richieste/n. inoltri	8	0
Emigrazione all'estero di cittadini stranieri (comunicazione obbligatoria)	tempo cancellazione	2 gg	100%		n.richieste/n. cancellazioni	14	0
Ricezione della dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extracomunitari	tempo registrazione	immediata trasmissione uffici competenti	100%		n. richieste/n. inoltri	487	0
Variazioni anagrafiche	tempo annotazioni	2 gg	100%		n.richieste/n. variazioni	394	0
ricezione della dichiarazione di convivenza di fatto	tempo ricezione	immediata trasmissione uffici competenti	100%		n. ricezion/n.dichiarazioni	11	0
<b>SERVIZI DI STATO CIVILE</b>							
Rilascio certificazione e/o estratto di nascita, di matrimonio, di decesso	tempo rilascio	immediato	100%		n. richieste/n. certificazioni	3.428	0
Rilascio certificazione e/o estratto di nascita, di matrimonio, di decesso che richiedono particolari ricerche d'archivio	tempo rilascio	15 gg	100%		n. richieste/n. certificazioni	725	0
Servizi on line: prenotazione di certificati di stato civile con ritiro presso la sede territoriale prescelta	tempo rilascio	immediato	100%		n. richieste/n. rilasci	46	0
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 pw	tempo rilascio	immediato	100%		n. richieste/n. rilasci	no	0
Dichiarazione di nascita	tempo redazione atto	immediato	100%		n. richieste/n.atti	138	0
Riconoscimento di figlio naturale	tempo redazione atto	immediato	100%		n. richieste/n.atti	5	0
riconoscimento prenatale	tempo redazione atto	immediato	100%		n. richieste/n.atti	50	0
Trascrizione negli atti di stato civile dell'atto di nascita avvenuta all'estero di un cittadino italiano (atto pervenuto da Consolato/Ambasciata)	tempo trascrizione	90 gg	100%		n. richieste/n.trascrizioni	80	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	100%		n. richieste/n.trascrizioni	173	0
Trascrizione negli atti di stato civile del decreto di cambiamento del cognome/home pervenuto dal Ministero dell'interno o dalla Prefettura	tempo trascrizione	30 gg	100%		n. richieste/n.trascrizioni	10	0
Denuncia di morte	tempo ricezione	immediato	100%		n.denunce/n.rilascio	487	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.	100%		n. richieste/n.trascrizioni	23	0
<b>SERVIZI ELETTORALI</b>							
Ricezione istanze di iscrizione nell'Albo Scrutatori, presidenti di seggio, giudici popolari per inoltro ai competenti uffici di C.so Torino	tempo ricezione	immediata trasmissione uffici competenti	100%		n.richieste/n. inoltri	19	0
Ricezione istanze di iscrizione nell'Albo dei giudici popolari per inoltro ai competenti uffici di C.so Torino	tempo ricezione	immediata trasmissione uffici competenti	100%		n.richieste/n. inoltri	0	0
Rilascio duplicato tessera elettorale o duplicato etichetta adesiva	tempo rilascio	immediato	100%		n.richieste/n. rilasci	1.785	0
Ricezione istanza di cittadino disabile per poter esercitare il proprio diritto di voto per inoltro ai competenti uffici di C.so Torino	tempo ricezione	immediata trasmissione uffici competenti	100%		n.richieste/n. inoltri	0	0
Raccolta firme per proposte di legge di iniziativa popolare e referendum abrogativi	tempo ricezione	trasmissione uffici competenti nei tempi definiti	100%		n. firme/n. controlli anagrafici/autentiche firma	25	0
<b>SERVIZI CIMITERIALI</b>							
Concessione di sepolture private e relativi rinnovi. Permute e retrocessioni	tempo consegna	immediato	100%		n.richiesta/n. concessioni	194	0
Esumazione ordinaria e straordinaria	tempo inoltro al cimitero	immediato	100%		n.richiesta/n.autorizzazioni	259	0
Verifica capienza, tumulazioni supplementari, raccolta resti, traslazioni e trasferimenti fuori Comune	tempo autorizzazione	immediato	100%		n.richiesta/n.rilasci	433	0
<b>PERMESSI</b>							
rilascio autorizzazione/concessione di passo carrabile	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	100%		n. richiesta/n. concessione autorizzazione	27	0
rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile a seguito di voltura	tempo rilascio	30gg	100%		n. richiesta/n. concessione autorizzazione	44	0
Rinuncia autorizzazione/concessione passo carrabile	tempo rilascio	immediato	100%		n.richiesta/n. cancellazioni	4	0
Autorizzazione rottura ordinaria del suolo pubblico - piccoli utenti mediante accesso al portale dei servizi 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	100%		n.richieste/n. autorizzazioni	24	0
Autorizzazione rottura urgente del suolo pubblico direttamente presso l'Ufficio Permessi o mediante accesso al portale dei servizi on line	tempo rilascio	immediato	100%		n.richieste/n. autorizzazioni	31	0
autorizzazione alla occupazione temporanea di suolo pubblico a fini edili mediante accesso al portale dei servizi on line	tempo rilascio	40 gg.	100%		n.richieste/n. autorizzazioni	90	0
Autorizzazione installazione specchi parabolici - dissuasori di sosta/signaletica orizzontale a servizio di passo carrabile. Autorizzazione dissuasori a salvaguardi accessi pedonali - Autorizzazione pedana per abbattimento barriere architettoniche - Nulla osta alla 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	100%		n.richieste/n. autorizzazioni	5	0
Autorizzazione sosta in zona ZSL	tempo rilascio	immediato	100%		n.richieste/n. autorizzazioni	70	0
Toponomastica: rilascio numerazione esterna ed interna	tempo rilascio	30	100%		n.richieste/n. autorizzazioni	67	0