



Comune di Genova

RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi Municipio V Valpolcevera - Anno 2020



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	tempo consegna	immediato	100%	100%	n. richieste/n. c.i.	3713		
Autentica firma, fotocopia e legalizzazione di fotografia	tempo consegna	immediato	100%	100%	n. richieste/n. autentiche	204		
Dichiarazione sostitutiva atto notorietà	tempo consegna	immediato	100%	100%	n. richieste/n. atti	816		
Rilascio certificazione di anagrafe	tempo consegna	immediato	100%	100%	n. richieste/n. certificati	1347		
Rilascio certificazione di anagrafe progressivo	tempo consegna	entro 10 gg	100%	100%	n. richieste/n. certificati	35		
Servizi di anagrafe a domicilio	tempestività	15 gg	100%	100%	n. richieste/n. servizi a domicilio	18		
Servizi on line: certificati anagrafici stampati con timbro digitale dal proprio pc previa identificazione ed acquisizione password	tempo prenotazione	immediato	100%		n. richieste/n. rilasci	0		
Servizi on line: prenotazione certificati anagrafici e di stato civile con ritiro presso la sede territoriale prescelta	tempo prenotazione	immediato	100%	100%	n. richieste/n. rilasci	89		
Iscrizione anagrafica di cittadini italiani ed extra comunitari provenienti da altri comuni o estero (nuove iscrizioni)	tempo registrazione	2 gg	100%	100%	n. richieste/n. iscrizioni	464		
Cambi di abitazione nell'ambito del Comune di Genova	tempo registrazione	2 gg	100%	100%	n. richieste/n. cambi	1057		
Ricezione istanza di parte di cancellazione anagrafica per inoltro ai competenti uffici	tempo cancellazione	immediata trasmissione uffici competenti	100%	100%	n. richieste/n. inoltri	96		
Ricezione istanza di parte di iscrizione AIRE per inoltro ai competenti uffici	tempo consegna	immediata trasmissione uffici competenti	100%	100%	n. richieste/n. inoltri	3		
Emigrazione all'esterno di cittadini stranieri			100%	100%	n. richieste/n. cancellazioni	2		
Ricezione della dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extracomunitari per inoltro ai competenti uffici	tempo di cancellazione	2 gg	100%	100%	n. richieste/n. inoltri	190		
Variazioni anagrafiche	tempo registrazione	immediata trasmissione uffici competenti	100%	100%	n. richieste/n. variazioni	195		
Autenticazione di firma per alienazione beni mobili registrati	tempo annotazione	2 gg	100%		n. richieste/n. autentiche	0		
SERVIZI DI STATO CIVILE								
Rilascio certificazione e/o estratto di nascita, matrimonio, decessi	tempo rilascio	immediato	100%	100%	n. richieste/n. certificazioni	2009		
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	tempo di acquisizione certificato	immediato	100%		n. richieste/n. atti	0		

SERVIZI ELETTORALI								
Ricezione istanze di iscrizione nell'Albo Scrutatori, presidenti di seggio, giudici popolari per inoltrare a uffici competenti	tempo ricezione	immediata trasmissione uffici competenti	100%	100%	n. richieste/n. inoltri	1		
Rilascio duplicato tessera elettorale o etichetta adesivo	tempo rilascio	immediato	100%	100%	n. richiesta/n. rilasci	1304		
Ricezione istanza di cittadino disabile per poter esercitare il proprio diritto di voto per inoltrare ai competenti uffici	tempo ricezione	immediata trasmissione uffici competenti	100%		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	100%		n. firme/n. controlli anagrafici/autentiche firma	0		
PERMESSI								
Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile	tempo rilascio	50 gg	100%	100%	n. richiesta/n. concessione_autoriz..	14		
Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile a seguito di voltura	tempo rilascio	30 gg	100%	100%	n. richiesta/n. concessione_autoriz..	22		
Rinuncia autorizzazione/concessione passo carrabile	tempo rilascio	40	100%	100%	n. richiesta/n. cancellazioni	10		
Autorizzazione rottura ordinaria del suolo pubblico piccoli utenti	tempo rilascio	40	100%	100%	n. richieste/n. autorizzazioni	18		
Autorizzazione alla occupazione temporanea di suolo pubblico a fini edili	tempo rilascio	40	100%	100%	n. richieste/n. autorizzazioni	76		
Autorizzazione rottura urgente del suolo pubblico	tempo rilascio	Immediato	100%	100%	n. richieste/n. autorizzazioni	21		
Autorizzazione installazione specchi parabolici - dissuasori di sosta/segnaletica orizzontale a servizio di passo carrabile. Autorizzazione dissuasori a salvaguardi accessi pedonali - Autorizzazione pedana - Nulla osta delimitazione di proprietà privata	tempo rilascio	40	100%	100%	n. richieste/n. autorizzazioni	2		
Autorizzazione sosta in zona ZSL	tempo rilascio	immediato	100%	100%	n. richieste/n. autorizzazioni	52		
Toponomastica - numerazione civica	tempo rilascio	30	100%	100%	n. richieste/n. autorizzazioni	23		
AZIONI DI MIGLIORAMENTO				ESITI				
<p>Le problematiche connesse all'emergenza covid hanno costretto ad una riorganizzazione di alcuni uffici da un punto di vista logistico e rispetto alle modalità di erogazione dei servizi, via via adeguate in relazione alle diverse fasi dell'emergenza: per quanto riguarda gli uffici demografici sono state immediatamente individuate modalità di ricezione dell'utenza su appuntamento, inizialmente per lo stato civile (servizio erogato senza interruzioni), quindi per le attività anagrafiche. Successivamente è stato reintrodotta l'accesso libero accuratamente regolamentato, per alcune tipologie di pratiche (cambi di abitazione e nuove iscrizioni) è stata introdotta la possibilità di presentazione on line, svolgendo quindi da remoto tutte operazioni fino alla definizione della pratica. Per quanto concerne l'Ufficio Permessi, non appena è stato possibile il parziale rientro in servizio, si è provveduto ad organizzare il ricevimento dell'utenza su appuntamento, approntando, in sicurezza, due sportelli presso i locali del piano terra.</p>				<p>Le modifiche operate presso gli sportelli e le diverse modalità di ricevimento del pubblico (su appuntamento e ad accesso regolamentato) hanno consentito l'erogazione dei servizi in sicurezza, nel rispetto dei protocolli anti covid, anche nelle le prime fasi dell'emergenza durante le quali erano garantiti i soli servizi obbligatori per legge (decessi e nascite). L'introduzione della modalità on-line per cambi di residenza e nuove iscrizioni ha prodotto un incremento delle pratiche on-line di circa il 70% rispetto all'anno precedente.</p>				