



Comune di Genova



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi - MUNICIPIO V Valpolcevera
Anno 2015

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO	NOTE
SERVIZI DI ANAGRAFE				
Rilascio carte identità	tempo consegna	immediato	100%	
Autentica Firma/Dichiarazione sostitutiva atto notorietà	tempo consegna	immediato	100%	
Rilascio certificazione di anagrafe	tempo consegna	immediato	100%	
Rilascio certificazione di anagrafe pregresso	tempo consegna	entro 15 gg	100%	
Servizi di anagrafe a domicilio per utenti impossibilitati a deambulare	tempo consegna dalla richiesta	14 gg	100%	
Servizi on line anagrafe/stato civile	tempo prenotazione	immediato	100%	
Iscrizione anagrafica di cittadini italiani ed extra comunitari provenienti da altri comuni o estero	tempo registrazione	2 gg	100%	
Cambi di abitazione nell'ambito del Comune di Genova	tempo registrazione	2 gg	100%	
Ricezione istanza di parte di cancellazione anagrafica per inoltro ai competenti uffici	tempo trasmissione uffici competenti	immediato	100%	

Ricezione istanza di parte di iscrizione AIRE per inoltro ai competenti uffici	tempo trasmissione uffici competenti	immediato	100%	
Emigrazione all'estero di cittadini stranieri	tempo cancellazione	2 gg	100%	
Ricezione della dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extracomunitari per inoltro ai competenti uffici	tempo trasmissione uffici competenti	immediato	100%	
Variazioni anagrafiche	tempo annotazioni	2 gg	100%	
SERVIZI DI STATO CIVILE				
Rilascio certificazione e/o estratto di nascita, matrimonio, morte	tempo rilascio	immediato	100%	
Rilascio certificazione e/o estratto di nascita, matrimonio, morte con ricerca d'archivio	tempo rilascio	15 gg	100%	
Dichiarazione nascita	tempo redazione atto	immediato	100%	
Riconoscimento figlio - riconoscimento prenatale	tempo redazione atto	immediato	100%	
Trascrizione negli atti di stato civile dell'atto di nascita avvenuta all'estero di un cittadino italiano su istanza Consolato/Ambasciata	tempo trascrizione	60 gg	100%	
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%	
Trascrizione negli atti di stato civile del decreto di cambiamento del cognome/nome pervenuto dal Ministero dell'interno o Prefettura	tempo trascrizione	30 gg	100%	
Denuncia di morte	tempo ricezione	immediato	100%	
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	5 - 30 se cittadino deceduto estero	100%	

SERVIZI ELETTORALI				
Ricezione istanze di iscrizione nell'Albo Scrutatori, presidenti di seggio, giudici popolari per inoltrare a uffici competenti	tempo trasmissione uffici competenti	immediato	100%	
Rilascio duplicato tessera elettorale o etichetta adesivo	tempo rilascio	immediato	100%	
Ricezione istanza di cittadino disabile per poter esercitare il proprio diritto di voto per inoltrare ai competenti uffici	tempo trasmissione uffici competenti	immediato	nessuna richiesta pervenuta	
Raccolta firme per proposte di legge di iniziativa popolare e referendum abrogativi	tempo trasmissione uffici competenti	nei tempi definiti	100%	
SERVIZI CIMITERIALI				
Concessione di sepolture private e relativi rinnovi	tempo consegna	immediato	100%	
Esumazione ordinaria e straordinaria	tempo inoltrare al cimitero	immediato	100%	
Verifica capienza, tumulazioni supplementari, raccolta resti e trasferimenti	tempo autorizzazione	immediato	100%	
PERMESSI				
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	100%	
Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile a seguito di voltura	tempo rilascio	30gg	100%	
Rinuncia autorizzazione/concessione passo carrabile	tempo rilascio	1gg	100%	

Autorizzazione rottura ordinaria del suolo pubblico piccoli utenti con servizio on line	tempo rilascio	45 gg - Con esclusione dei tempi necessari per l'eventuale reperimento dei pareri o nulla osta da parte di Aziende o Enti esterni	100%	
Regolarizzazione pagamenti a fronte di Autorizzazione rottura urgente del suolo pubblico	tempo rilascio	immediato	100%	
Autorizzazione alla occupazione temporanea di suolo pubblico a fini edili mediante accesso on line	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%	
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	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%	
Autorizzazione sosta in zona ZSL	tempo rilascio	immediato	100%	
Toponomastica - numerazione civica	tempo rilascio	30 gg.	100%	