



Comune di Genova



Municipio V Valpolcevera

## MUNICIPIO VALPOLCEVERA Carta dei Servizi - Anno 2016

### SERVIZI DEMOGRAFICI MUNICIPIO VALPOLCEVERA

#### **Piazza Pallavicini 6a - Rivarolo**

dal lunedì al venerdì dalle ore 8,10 alle 13.00 – lunedì pomeriggio su appuntamento – Mercoledì pomeriggio accesso libero dalle 14 alle 16.30

Telefono - 010/7491572 Anagrafe

Telefono 010/7491582 Stato Civile e Cimiteriali

e-mail – [municipio5demografici@comune.genova.it](mailto:municipio5demografici@comune.genova.it)

#### **Via Pastorino 8 – Bolzaneto**

come comunicato attraverso la stampa e pubblicato sul sito del Municipio l'Ufficio Demografico di Bolzaneto è temporaneamente chiuso

dal lunedì al venerdì dalle ore 8,10 alle 13,00

lunedì pomeriggio su appuntamento

Telefono 010/5579503 Anagrafe

Telefono 010/5579501 Stato Civile e Cimiteriali

e-mail – [municipio5demografici@comune.genova.it](mailto:municipio5demografici@comune.genova.it)

#### **Via Poli 12 – Pontedecimo**

Lunedì dalle ore 8,10 alle 16.30 – lunedì pomeriggio su appuntamento

dal martedì al venerdì dalle ore 8,10 alle 13,00 – mercoledì pomeriggio accesso libero dalle ore 14,00 alle 16.30

Sabato dalle ore 8,10 alle 12,30 (solo rilascio carte d'identità e certificati se richiesti a chi richiede la carta d'identità

telefono 010/5578901 Anagrafe

telefono 010/5578903 Stato Civile e Cimiteriali

e-mail – [municipio5demografici@comune.genova.it](mailto:municipio5demografici@comune.genova.it)

#### **Servizi di Anagrafe - Certificazioni - Servizi Elettorali - Stato Civile**

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 Torbella – Fegino – Biacca – Cesino – S.Biagio (Cimiteri attivi) e Murta (Cimitero radiato).

## Servizi di ANAGRAFE

### Rilascio carta d'identità

**Fattore di qualità:** Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore:** Tempo di consegna

**Valore garantito:** rilascio immediato

**Costi:** € 5,42

### 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**

**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 15 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

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 della persona impossibilitata a deambulare, 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:** 14 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

## Cambi 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

**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

## Ricezione della dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extracomunitari per inoltrare 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

**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

## Autenticazione di firma per alienazione di beni mobili registrati

**Fattore di qualità:** Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore:** Tempo di autenticazione

**Valore garantito:** immediato **Costi:** Marca da bollo di Stato + € 2,02( diritti di segreteria e rimborso spese )

## SERVIZI DI STATO CIVILE

### Rilascio di certificati/estratti di stato civile

(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 rilascio

**Valore garantito:** immediato se richiesto allo sportello- 10 gg se richiesto per posta – 15 gg se richiedono particolari ricerche d'archivio

**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

## Iscrizione atti di nascita

**Fattore di qualità:** Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore:** Tempo di redazione dell'atto

**Valore garantito:** immediato

**Costi:** nessuno

## Ricezione della dichiarazione di riconoscimento di nascituro, figlio naturale minorenni o maggiorenne

**Fattore di qualità:** Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore:** Tempo di redazione dell'atto

**Valore garantito:** 10 gg

**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 atto di nascita di cittadini italiani residenti all'estero

**Fattore di qualità:** Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore:** Tempo di trascrizione

**Valore garantito:** 90 giorni salvo particolari esigenze istruttorie

**Costi:** nessuno

## Trascrizione ad istanza di parte di decreti concernenti il cambiamento o l'aggiunta di cognome ovvero di nome

**Fattore di qualità:** Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore:** Tempo di trascrizione

**Valore garantito:** 10 giorni **Costi:** Nessuno

## Trascrizione delle sentenze o decreti di adozione italiani o stranieri

**Fattore di qualità:** Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore:** Tempo di trascrizione

**Valore garantito:** 10 giorni **Costi:** Nessuno

## Iscrizione Atto di morte

**Fattore di qualità:** Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore:** Tempo di ricezione

**Valore garantito:** immediato se residenti in Genova – 15 gg se residenti fuori Comune

**Costi:** nessuno

## Trascrizione atto di morte

**Fattore di qualità:** Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore:** Tempo di ricezione

**Valore garantito:** 5 giorni – 90 gg se cittadino deceduto all'estero

**Costi:** nessuno

## Rilascio certificazione di stato civile a seguito di

-sentenze di rettifica di atti di nascita,matrimonio,morte

-decreti di adozione

-decreti di cambiamento o aggiunta di nome o cognome

scioglimento o cessazione effetti civili del matrimonio/annullamento di matrimonio religioso da parte di tribunale ecclesiastico

-sentenze di divorzio emesse da tribunali stranieri

-convenzioni matrimoniali

-separazione personale tra i coniugi

-aggiornamento atti

**Fattore di qualità:** Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore:** Tempo di rilascio

**Valore garantito:** 7

**Costi:** nessuno

## SERVIZI ELETTORALI

### Ricezione istanze di iscrizione nell'Albo degli Scrutatori e dei Presidenti di Seggio per inoltro ai competenti uffici di Corso Torino

Può essere effettuata attraverso il sito: [www.comune.genova.it](http://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:** Inoltro immediato agli uffici competenti (che garantiscono tempi immediati)

**Costi:** Nessuno

### Ricezione istanze di iscrizione nell'Albo dei Giudici Popolari per inoltro 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:** Inoltro immediato agli uffici competenti **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, previa verifica dei requisiti necessari

**Costi:** nessuno

## Ricezione istanza di cittadino disabile per poter esercitare il proprio diritto di voto per inoltro ai competenti uffici di Corso Torino

**Fattore di qualità:** Accessibilità ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati

**Indicatore:** tempestività

**Valore garantito:** Inoltro immediato agli uffici competenti

**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:** Inoltro agli uffici competenti

**Costi:** nessuno

## SERVIZI CIMITERIALI

### Inumazioni in campo comune

**Fattore di qualità:** Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore:** Tempo di inoltro al cimitero competente

**Valore garantito:** 3gg

**Costi:** Marca da bollo di Stato + relative tariffe definite con D.G.C. n.352 del 30/12/2013 e n. 351/2014

### Esumazione ordinaria e straordinaria

**Fattore di qualità:** Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore:** Tempo di inoltro al cimitero competente

**Valore garantito:** 30 gg per esumazioni ordinarie – 5 gg per esumazioni straordinarie

**Costi:** Marca da bollo di Stato + relative tariffe definite con D.G.C. n.352 del 30/12/2013 e n. 351/2014

### Concessione di loculi, colombari, ossari, fosse trentennali, aree per tombe di famiglia

**Fattore di qualità:** Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore:** Tempo di consegna

**Valore garantito:** 5gg

**Costi:** Marca da bollo di Stato + relative tariffe definite con D.G.C. n.352 del 30/12/2013 e n. 351/2014

### Tumulazioni di diritto (salme, resti, ceneri)

**Fattore di qualità:** Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore:** Tempo dell'autorizzazione

**Valore garantito:** 3 giorni

**Costi:** Marca da bollo di Stato + relative tariffe definite con D.G.C. n.352 del 30/12/2013 e n. 351/2014

### Tumulazioni supplementari (salme, resti, ceneri)

**Fattore di qualità:** Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore:** Tempo dell'autorizzazione

**Valore garantito:** 10 giorni

**Costi:** Marca da bollo di Stato + relative tariffe definite con D.G.C. n.352 del 30/12/2013 e n. 351/2014

## Raccolta resti

**Fattore di qualità:** Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore:** Tempo dell'autorizzazione

**Valore garantito:** 10 giorni

**Costi:** Marca da bollo di Stato + relative tariffe definite con D.G.C. n.352 del 30/12/2013 e n. 351/2014

## Permute e sepolture

**Fattore di qualità:** Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore:** Tempo dell'autorizzazione

**Valore garantito:** 90 giorni

**Costi:** Marca da bollo di Stato + relative tariffe definite con D.G.C. n.352 del 30/12/2013 e n. 351/2014

## Tumulazioni privilegiate (fuori dai cimiteri)

**Fattore di qualità:** Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore:** Tempo dell'autorizzazione

**Valore garantito:** 5 giorni

**Costi:** Marca da bollo di Stato + relative tariffe definite con D.G.C. n.352 del 30/12/2013 e n. 351/2014

## Decorazioni funerarie minori

**Fattore di qualità:** Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore:** Tempo dell'autorizzazione

**Valore garantito:** 60 giorni

**Costi:** Marca da bollo di Stato + relative tariffe definite con D.G.C. n.352 del 30/12/2013 e n. 351/2014

## Trasferimento fuori Comune di salme, resti, ceneri

**Fattore di qualità:** Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore:** Tempo dell'autorizzazione

**Valore garantito:** 1 giorno

**Costi:** Marca da bollo di Stato + relative tariffe definite con D.G.C. n.352 del 30/12/2013 e n. 351/2014

## PERMESSI

dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 - 13.00

Telefono: 0105578638-9 – [municipio5permessi@comune.genova.it](mailto:municipio5permessi@comune.genova.it) - [municipio5comge@postecert.it](mailto:municipio5comge@postecert.it)

## Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile

**Fattore di qualità:** Tempestività nell'erogazione del servizio

**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** (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. 35 del [Regolamento COSAP](#)

**Esenzioni Bollo di Stato**

Sono esenti dal Bollo di Stato le ONLUS e gli atti amministrativi dello Stato, delle regioni, delle province, dei comuni e loro consorzi (D.P.R. 642/72 Titolo 1 art.1).

**Riduzioni:** Pari al 30% sulle aree gravate da servitù di pubblico passaggio (art.34 [Regolamento COSAP](#)).



## Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile a seguito di voltura

**Fattore di qualità:** Tempestività nell'erogazione del servizio

**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. 35 del Regolamento COSAP

**Esenzioni Bollo di Stato:** Sono esenti dal Bollo di Stato le ONLUS e gli atti amministrativi dello Stato, delle regioni, delle province, dei comuni e loro consorzi (D.P.R. 642/72 Titolo 1 art.1).

**Riduzioni:** Pari al 30% sulle aree gravate da servitù di pubblico passaggio (art.34 Regolamento COSAP)

## Rinuncia autorizzazione/concessione passo carrabile

**Fattore di qualità:** Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore:** Tempo di rilascio della ricevuta di avvenuta cancellazione.

**Valore garantito:** 1 giorno dalla data di presentazione della domanda (esclusa la sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990, e ss.mm.ii.)

**Costi fissi:** € 16,00 Bollo di Stato

## Autorizzazione permesso rottura del suolo pubblico – piccoli utenti mediante accesso al portale dei servizi on line

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

**Fattore di qualità:** Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore:** Tempo di rilascio della autorizzazione.

**Valore garantito:** 45 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. 35 del [Regolamento COSAP](#)

**Esenzioni Bollo di Stato**

Sono esenti dal Bollo di Stato le ONLUS e gli atti amministrativi dello Stato, delle regioni, delle province, 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>

**Fattore di qualità:** tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore:** Tempo di rilascio della autorizzazione.

**Valore garantito:** 50 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 all'occupazione calcolato sulla base della misura dell'area dell'occupazione 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. 35 del Regolamento COSAP

**Esenzioni Bollo di Stato:** Sono esenti dal Bollo di Stato le ONLUS e gli atti amministrativi dello Stato, delle regioni, delle province, dei comuni e loro consorzi (D.P.R. 642/72 Titolo 1 art.1).

## Autorizzazione alla occupazione temporanea di suolo pubblico per “soste operative” di autoveicoli gru e cestelli elevatori eccezionali

**Fattore di qualità:** tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore:** Tempo di rilascio della autorizzazione.

**Valore garantito:** 50 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**

€ 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** relativo all'occupazione calcolato sulla base della misura dell'area dell'occupazione 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. 35 del Regolamento COSAP
- Esenzioni Bollo di Stato:** Sono esenti dal Bollo di Stato le ONLUS e gli atti amministrativi dello Stato, delle regioni, delle province, dei comuni e loro consorzi (D.P.R. 642/72 Titolo 1 art.1).

## **Autorizzazione per installazione specchi parabolici e dissuasori di sosta/segnalatica orizzontale a servizio di passo carrabile – Autorizzazione dissuasori a salvaguardia accessi pedonali - Autorizzazione pedana per abbattimento barriera architettonica Nulla osta alla delimitazione di proprietà privata.**

**Fattore di qualità:** tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore:** Tempo di rilascio della autorizzazione.

**Valore garantito:** 60 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 autorizzazione  |
| € 0,52  | Diritti di segreteria  |
| € 58,80 | Diritti di sopralluogo 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. 35 del [Regolamento COSAP](#)

**Esenzioni Bollo di Stato**

Sono esenti dal Bollo di Stato le ONLUS e gli atti amministrativi dello Stato, delle regioni, delle province, dei comuni e loro consorzi (D.P.R. 642/72 Titolo 1 art.1).

## **Toponomastica: rilascio numerazione civica ed interna**

**Fattore di qualità:** tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore:** Tempo di rilascio della assegnazione della numerazione

**Valore garantito:** 30 giorni dalla data di presentazione della domanda

**Costi fissi:** nessuno per numerazione interna

**Costi fissi:** € 16,00 Bollo di Stato + € 114,00 targa in PVC o € 145,00 targa in marmo per numerazione esterna

**Costi variabili:** € 16,00 Bollo di Stato in caso di immobili di nuova costruzione o con totale ristrutturazione

## **VALIDITA' DELLA CARTA**

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1° gennaio 2016** 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

<http://www.comune.genova.it>  
in "servizi del Comune"

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

- I servizi sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia 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 e degli Utenti.
- 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.
- 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:

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

## 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 le seguenti azioni di miglioramento:

- 1) Formazione del personale per promuovere funzioni trasversali al front office
- 2) Assistenza da parte degli operatori per iscrizione al portale dei servizi del Comune di Genova

## 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/municipioV>

## 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 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. Sono disponibili i moduli predisposti, l'uno per le segnalazioni, l'altro per i reclami, reperibili all'indirizzo:

<http://www.comune.genova.it/pages/carta-dei-servizi>

Segnalazioni e reclami potranno essere inoltrati tramite posta elettronica all'indirizzo: Sportello del Cittadino – Via C.Reta 3 – Genova  
[sportello5@comune.genova.it](mailto:sportello5@comune.genova.it)

## DOVERI DEGLI UTENTI

L'erogazione del servizio è subordinata alla completezza dell'istanza e della documentazione presentata dal cittadino; in caso di necessità di integrazione di documentazione o informazioni, l'ufficio entro 15 giorni dall'acquisizione dell'istanza, ne dà comunicazione al cittadino che è tenuto a fornire quanto richiesto nei tempi indicati, pena l'archiviazione della pratica

## 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.