

SCHEDA MONITORAGGIO STANDARD DI QUALITA' CARTA DEI SERVIZI
ANNO 2019

MUNICIPIO VI MEDIO PONENTE						
STANDARD (descrizione)	INDICATORE	VALORE PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore	Non raggiungimento dello standard: motivazioni	Tempo medio erogazione del servizio
SERVIZI DI ANAGRAFE						
Rilascio carte identità	tempo consegna	immediato	100%	6355		immediato
Autenticazione di firma, fotocopia e legalizzazione di fotografia	tempo consegna	immediato	100%	4844		immediato
Dichiarazione sostitutiva atto di notorietà	tempo consegna	immediato	100%	3561		immediato
Rilascio certificazione di anagrafe	tempo consegna	immediato	100%	4298		immediato
Rilascio certificazione di anagrafe pregressa	tempo consegna	entro 10 gg	100	145		10 gg
Servizi di anagrafe a domicilio per utenti impossibilitati a deambulare	tempestività	15 gg	100	115		15 gg
Servizi on line	tempo prenotazione	immediato	100%	175		immediato
Iscrizione anagrafica di cittadini italiani ed extra comunitari provenienti da altri comuni o dall'estero	tempo registrazione	2 gg	100%	696		2 gg
Cambi di abitazione nell'ambito del comune di Genova	tempo registrazione	2 gg	100%	1889		2 gg
Ricezione istanza di parte di cancellazione anagrafica (per inoltro ai competenti Uffici)	tempo cancellazione	immediata trasmissione uffici competenti	100%	197		immediato
Ricezione istanza di parte di iscrizione AIRE (per inoltro ai competenti Uffici)	tempo consegna	immediata trasmissione uffici competenti	100%	32		immediato
Emigrazione all'estero di cittadini stranieri	tempo cancellazione	2 gg	100%	16		2 gg
Ricezione della dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extracomunitari (per inoltro ai competenti Uffici)	tempo registrazione	immediata trasmissione uffici competenti	100%	695		immediato
Variazioni anagrafiche	tempo annotazioni	2 gg	100%	215		2 gg
Ricezione della dichiarazione di convivenze di fatto	tempo di ricezione	immediata trasmissione uffici competenti	100%	6		immediato
Autenticazione di firma per alienazione di beni mobili registrati *	tempo di autenticazione	immediato	100%	18		
SERVIZI DI STATO CIVILE						
Rilascio certificazione e/o estratto di nascita, di matrimonio, di decesso	tempo rilascio	immediato	100%	3639		immediato
Rilascio certificazione e/o estratto di nascita, di matrimonio, di decesso che richiedono particolari ricerche d'archivio	tempo rilascio	15 gg	100%	350		15 gg
Servizi on line	tempo prenotazione	immediato	100%	150		immediato
Dichiarazione nascita	tempo redazione atto	immediato	100%	206		immediato
Riconoscimento figlio	tempo redazione atto	immediato	100%	3		immediato
Riconoscimento prenatale	tempo redazione atto	immediato	100%	69		immediato
Trascrizione negli atti di stato civile dell'atto di nascita avvenuta all'estero di un cittadino italiano (su istanza Consolato /Ambasciata)	tempo trascrizione	90 gg	100%	31		90 gg
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%	143		30 gg
Trascrizione negli atti di stato civile del decreto di cambiamento del cognome e/o nome pervenuto dal Ministero dell'interno o dalla Prefettura	tempo trascrizione	30 gg	100%	13		30 gg
Denuncia di morte	tempo ricezione	immediato	100%	508		immediato
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%	43		30 gg
SERVIZI ELETTORALI						
Ricezione istanze di iscrizione nell'Albo Scrutatori e Presidenti di seggio per inoltro ai competenti Uffici di Corso Torino	tempo ricezione	immediata trasmissione uffici competenti	100%	83		immediato
Ricezione istante di iscrizione nell'Albo dei Giudici Popolari per inoltro ai competenti Uffici di Corso Torino	tempo ricezione	immediata trasmissione uffici competenti	100%	4		immediato
Rilascio duplicato tessera elettorale o duplicato etichetta adesivo	tempo rilascio	immediato	100%	2262		immediato

Ricezione istanza di cittadino disabile per poter esercitare il proprio diritto di voto per inoltrare ai competenti Uffici di Corso Torino	tempo ricezione	immediata trasmissione uffici competenti	100%	0		immediato
Raccolta firme per proposte di legge di iniziativa popolare e referendum abrogativi	tempo ricezione	trasmissione uffici competenti nei tempi definiti	100%	43		immediato
SERVIZI CIMITERIALI						
Concessione di sepolture private e relativi rinnovi	tempo consegna	immediato	100%	128		immediato
Esumazione ordinaria e straordinaria	tempo inoltrare al cimitero	immediato	100%	259		immediato
Verifica capienza, tumulazioni supplementari, raccolta resti e trasferimenti	tempo autorizzazione	immediato	100%	560		immediato
PERMESSI						
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 ss.mm.ii.	100%	29		50 gg
Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile a seguito di voltura	tempo rilascio	30 gg Salvo sospensione termini ai sensi Legge 241/1990 ss.mm.ii.	100%	49		30 gg
Rinuncia autorizzazione/concessione passo carrabile	tempo rilascio	immediato	100%	13		immediato
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%	48		40 gg
Autorizzazione rottura urgente del suolo pubblico direttamente presso l'Ufficio Permessi o mediante accesso al portale dei servizi on line	tempo rilascio	immediato	100%	26		immediato
Autorizzazione alla occupazione temporanea di suolo pubblico a fini edili 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 Salvo sospensione termini ai sensi Legge 241/1990 ss.mm.ii.	100%	108		40 gg
Autorizzazione installazione specchi parabolici - dissuasori di sosta/segnaletica orizzontale a servizio di passo carrabile. Autorizzazione dissuasori a salvaguardi accessi pedonali - Autorizzazione pedana per abbattimento barriera architettonica - Nulla osta 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 ss.mm.ii.	100%	4		40 gg
Autorizzazione sosta in zona ZSL	tempo rilascio	immediato	100%	0		immediato
Toponomastica: rilascio numerazione esterna ed interna	tempo rilascio	30 gg	100%	39		30 gg

* Servizio avviato dal 5 giugno presso Ufficio di Sestri