



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.	4651		
Autentica firma, fotocopia e legalizzazione di fotografia	tempo consegna	immediato	100%	100%	n. richieste/n. autentiche	759		
Dichiarazione sostitutiva atto notorietà	tempo consegna	immediato	100%	100%	n. richieste/n. atti	1134		
Rilascio certificazione di anagrafe	tempo consegna	immediato	100%	100%	n. richieste/n. certificati	1772		
Rilascio certificazione di anagrafe pregresso	tempo consegna	entro 10 gg	100%	100%	n. richieste/n. certificati	73		
Servizi di anagrafe a domicilio	tempestività	15 gg	100%	100%	n. richieste/n. servizi a domicilio	28		
Servizi on line: certificati anagrafici stampati con timbro digitale dal proprio pc previa identificazione ed acquisizione password	tempo prenotazione	immediato	100%	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	537		
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	564		
Cambi di abitazione nell'ambito del Comune di Genova	tempo registrazione	2 gg	100%	100%	n. richieste/n. cambi	1326		
Ricezione istanza di parte di cancellazione anagrafica per inoltra ai competenti uffici	tempo cancellazione	immediata trasmissione uffici competenti	100%	100%	n. richieste/n. inoltri	169		
Ricezione istanza di parte di iscrizione AIRE per inoltra ai competenti uffici	tempo consegna	immediata trasmissione uffici competenti	100%	100%	n. richieste/n. inoltri	4		
Emigrazione all'esterno di cittadini stranieri	tempo di cancellazione	2 gg	100%	100%	n. richieste/n. cancellazioni	0		
Ricezione della dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extracomunitari per inoltra ai competenti uffici			100%	100%	n. richieste/n. inoltri	335		
Variazioni anagrafiche	tempo registrazione	immediata trasmissione uffici competenti	100%	100%	n. richieste/n. variazioni	113		
Autenticazione di firma per alienazione beni mobili registrati	tempo annotazione	2 gg	100%	100%	n. richieste/n. autentiche	8		
SERVIZI DI STATO CIVILE								
Rilascio certificazione e/o estratto di nascita, matrimonio, decessi	tempo rilascio	immediato	100%	100%	n. richieste/n. certificazioni	2236		

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%	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	63		
Rilascio duplicato tessera elettorale o etichetta adesivo	tempo rilascio	immediato	100%	100%	n. richiesta/n. rilasci	1506		
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%	100%	n. richieste/n. inoltri	6		
Raccolta firme per proposte di legge di iniziativa popolare e referendum abrogativi	tempo ricezione	trasmissione uffici competenti nei tempi definiti	100%	100%	n. firme/n. controlli anagrafici/autentiche firma	12		
PERMESSI								
Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile	tempo rilascio	50 gg	100%	100%	n. richiesta/n. concessione_autoriz..	23		
Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile a seguito di voltura	tempo rilascio	30 gg	100%	100%	n. richiesta/n. concessione_autoriz..	41		
Rinuncia autorizzazione/concessione passo carrabile	tempo rilascio	40	100%	100%	n. richiesta/n. cancellazioni	28		
Autorizzazione rottura ordinaria del suolo pubblico piccoli utenti	tempo rilascio	40	100%	100%	n. richieste/n. autorizzazioni	57		
Autorizzazione alla occupazione temporanea di suolo pubblico a fini edili	tempo rilascio	40	100%	100%	n. richieste/n. autorizzazioni	72		
Autorizzazione rottura urgente del suolo pubblico	tempo rilascio	Immediato	100%	100%	n. richieste/n. autorizzazioni	19		
Autorizzazione installazione specchi parabolici - dissuasori di sosta/segnaleistica 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	9		
Autorizzazione sosta in zona ZSL	tempo rilascio	immediato	100%	100%	n. richieste/n. autoriz.	3		
Toponomastica - numerazione civica	tempo rilascio	30	100%	100%	n. richieste/n. autoriz.	17		
AZIONI DI MIGLIORAMENTO				ESITI				
Incremento nell'anno 2020 delle pratiche municipali di anagrafe e stato civile on line rispetto al totale delle pratiche dell'anno 2019. Modalità di ricezione dell'Utenza "su appuntamento". Mantenimento di uno sportello ad accesso libero.				Incremento delle pratiche di anagrafe e stato civile del 129 % - totale pratiche n. 220 - rispetto al dato del 2019 n. 96. La modalità di ricezione dell'Utenza "Su appuntamento" ha consentito di ridurre i tempi di attesa, evitare code, di garantire l'erogazione dei servizi in sicurezza, nel rispetto dei protocolli anti covid, approvati dall'Ente, di offrire una maggiore riservatezza ed attenzione nell'espletamento delle pratiche. Mantenimento di uno "Sportello ad accesso libero" ha consentito di mantenere inalterata l'offerta dei servizi per le situazioni d'urgenza.				