



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi MUNICIPIO 7 PONENTE- 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 Elettroniche | Tempestività nell'erogazione del servizio | Tempo di acquisizione dei dati di riconoscimento | immediate le operazioni di riconoscimento, inserimento foto, acquisizione delle impronte e della volontà/diniego relativi alla donazione organi. Il cittadino riceverà la Carta d'Identità Elettronica direttamente dall'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato, entro 6/10 giorni lavorativi dalla richiesta, all'indirizzo da lui indicato | 100% | 4227 | | |
| Rilascio carte identità Cartacee | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo di consegna | rilascio immediato | 100% | 145 | | |
| Autentica firma, fotocopia e legalizzazione di fotografia | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo di consegna | rilascio immediato | 100% | 1673 | | |
| Dichiarazione sostitutiva atto notorietà | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo di consegna | rilascio immediato | 100% | 1337 | | |
| Rilascio certificazione di anagrafe | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo di consegna | rilascio immediato | 100% | 1770 | | |
| Rilascio certificazione di anagrafe pregressa (storico) | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo di consegna | entro 10 gg | | 0 | | |
| Servizi di anagrafe a domicilio | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo di consegna della richiesta | 15 gg | 100% | 14 | | |
| Servizi on line: certificati anagrafici stampati con timbro digitale dal proprio pc previa identificazione ed acquisizione password | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo di acquisizione certificato | immediato | | 0 | | |
| Servizi on line: prenotazione certificati anagrafici e di stato civile con ritiro presso la sede territoriale prescelta | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo di prenotazione | immediato | 100% | 322 | | |
| Iscrizione anagrafica di cittadini italiani ed extra comunitari provenienti da altri comuni o estero | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo di registrazione | 2 gg | 100% | 209 | | |
| Cambi di abitazione nell'ambito del Comune di Genova | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo di registrazione | 2 gg | 100% | 709 | | |
| Ricezione istanza di parte di cancellazione anagrafica per inoltro ai competenti uffici | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo di cancellazione | immediata trasmissione uffici competenti | 100% | 30 | | |
| Ricezione istanza di parte di iscrizione AIRE per inoltro ai competenti uffici | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo di consegna | immediata trasmissione uffici competenti | | 0 | | |

| | | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------|------|--|--|
| Emigrazione all'estero di cittadini stranieri | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo di cancellazione | 2 gg lavorativi | | 0 | | |
| Ricezione della dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extracomunitari per inoltrare ai competenti uffici | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo di registrazione | immediata trasmissione uffici competenti | 100% | 82 | | |
| Variazioni anagrafiche | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo di annotazione della variazione | 2 gg lavorativi | | 0 | | |
| Autenticazione di firma per alienazione beni mobili registrati | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo autenticazione | rilascio immediato | 100% | 8 | | |
| SERVIZI DI STATO CIVILE | | | | | | | |
| Rilascio certificazione e/o estratto di nascita, matrimonio, decesso | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo rilascio | immediato se richiesto a sportello | 100% | 2517 | | |
| Rilascio certificazione e/o estratto di nascita, di matrimonio, di decesso che richiedono particolari ricerche di archivio | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo rilascio | consegna entro 15 gg | 100% | 507 | | |
| Servizi on line: prenotazione di certificati di stato civile con ritiro presso la sede territoriale prescelta: http://www.comune.genova.it >servizi on line | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo di prenotazione | rilascio immediato | | 0 | | |
| 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 SPID | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo di prenotazione | rilascio immediato | | 0 | | |
| Dichiarazione di nascita | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo di redazione dell'atto | immediato | 100% | 101 | | |
| Riconoscimento figlio naturale | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo di redazione dell'atto | immediato | | 0 | | |
| Riconoscimento prenatale | Tempestività nell'erogazione del servizio | 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 | immediato dal momento dell'acquisizione della documentazione necessaria | 100% | 69 | | |
| Trascrizione negli atti di Stato Civile dell'atto di nascita avvenuta all'estero di un cittadino italiano (atto pervenuto da Ambasciate e/o Consolati) | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo di trascrizione | 90 giorni salvo particolari esigenze istruttorie | 100% | 73 | | |
| Trascrizione negli atti di Stato Civile dell'atto di nascita avvenuta all'estero di un cittadino italiano su istanza di parte | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo di trascrizione | 30 giorni salvo particolari esigenze istruttorie | 100% | 58 | | |
| Trascrizione negli atti di Stato Civile del decreto di cambiamento del cognome e/o del nome pervenuto dal Ministero dell'Interno o dalla Prefettura | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo di trascrizione | 30 giorni | 100% | 6 | | |

| | | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|--|--|
| Convivenze di fatto | Tempestività nell'erogazione del servizio | registrazione in anagrafe previa verifica requisiti | 2 gg | 100% | 2 | | |
| Denuncia di morte | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo di ricezione | immediato | 100% | 299 | | |
| Trascrizione negli atti di Stato Civile del decesso avvenuto all'estero o fuori comune relativo a cittadini italiani e pervenuto da Ambasciate/Consolati/Comuni | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo di trascrizione | 30 giorni | 100% | 86 | | |
| SERVIZI ELETTORALI | | | | | | | |
| Ricezione istanze di iscrizione nell'Albo Scrutatori, Presidenti di seggio per inoltra a uffici competenti | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo ricezione | immediata trasmissione uffici competenti | 100% | 3 | | |
| Ricezione istanze di iscrizione nell'Albo dei Giudici popolari per inoltra a uffici competenti | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo ricezione | immediata trasmissione uffici competenti | | 0 | | |
| Rilascio duplicato tessera elettorale o etichetta adesiva | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo rilascio | immediato | 100% | 1675 | | |
| Ricezione istanza di cittadino disabile per poter esercitare il proprio diritto di voto per inoltra ai competenti uffici | accessibilità ai servizi erogati | tipologie agevolate di voto | a) voto assistito per elettori non vedenti o impossibilitati ad apporre il segno grafico senza accompagnatore b) voto domiciliare per elettori con dipendenza continuativa e vitale da apparecchiature elettromedicali oppure intrasportabili perché con gravissime infermità c) assegnazione a seggi accessibili per elettori con difficoltà di deambulazione | 100% | 1 | | |
| Raccolta firme per proposte di legge di iniziativa popolare e referendum abrogativi | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo ricezione | trasmissione uffici competenti nei tempi definiti | 100% | 4 | | |
| SERVIZI CIMITERIALI | | | | | | | |
| Concessione di sepolture private e relativi rinnovi. Permute e retrocessioni | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo di consegna | immediato | 100% | 161 | | |
| Esumazione ordinaria e straordinaria | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo di inoltra al cimitero competente | immediato | 100% | 194 | | |
| Verifica capienza, tumulazioni supplementari, raccolta resti, traslazioni e trasferimenti | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo dell'autorizzazione | immediato | 100% | 441 | | |
| PERMESSI | | | | | | | |
| Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo rilascio | 50 gg | 100% | 12 | | |
| Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile a seguito di voltura | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo rilascio | 30 gg | 100% | 25 | | |
| Rinuncia autorizzazione/concessione passo carrabile | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo rilascio della ricevuta di richiesta di cancellazione | immediato | 100% | 13 | | |
| Autorizzazione rottura ordinaria del suolo pubblico piccoli utenti mediante accesso al portale del servizio on line | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo rilascio | 40 gg | 100% | 16 | | |

| | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--|--|
| Autorizzazione rottura urgente del suolo pubblico direttamente presso l'ufficio permessi o mediante accesso al portale del servizio on line | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo rilascio | immediato | 100% | 30 | | |
| Autorizzazione alla occupazione temporanea di suolo pubblico a fini edili mediante accesso al portale del servizio on line | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo rilascio | 40 gg | 100% | 54 | | |
| Autorizzazione installazione specchi parabolici - dissuasori di sosta/segnaletica orizzontale a servizio di passo carrabile. Autorizzazione dissuasori a salvaguardia accessi pedonali - Autorizzazione pedana per abbattimento barriera architettonica - Nulla osta delimitazione di proprietà privata | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo rilascio | 40 gg | 100% | 8 | | |
| Autorizzazione sosta in zona ZSL | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo rilascio | immediato | | 0 | | |
| Parcheggi pubblici | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo inserimento in graduatoria | immediato | | 0 | | |
| Toponomastica - rilascio numerazione civica esterna/interna | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo rilascio | 30 | 100% | 33 | | |
| AZIONI DI MIGLIORAMENTO | | | | ESITI | | | |
| <p>L'emergenza covid-19 ha costretto alla riorganizzazione di diversi uffici municipali prevalentemente con riguardo alle modalità di erogazione dei servizi, che hanno dovuto essere adeguate alle diverse fasi emergenziali che si sono succedute nel corso dell'anno 2020. In riferimento agli uffici demografici si è provveduto immediatamente ad attivare un servizio di ricevimento dell'utenza su appuntamento per lo stato civile che ha erogato il servizio senza interruzione e successivamente anche per gli sportelli anagrafici. A seguito della reintroduzione dell'accesso libero si è provveduto a dedicare un numero telefonico specifico per l'accesso al palazzo municipale per coloro che intendevano recarsi agli sportelli. Tutto ha continuato a svolgersi nel pieno rispetto dei protocolli anti covid redatti dall'Ente. Per alcune pratiche è stata introdotta la possibilità di presentazione dell'istanza on-line, consentendo lo svolgimento delle stesse da remoto. Per quanto concerne l'ufficio permessi lo stesso garantisce una parziale presenza degli operatori che ricevono esclusivamente su appuntamento</p> | | | | <p>I sistemi di sicurezza di cui sono stati dotati gli uffici, fin dai primi momenti del diffondersi della pandemia, hanno permesso lo svolgimento in piena sicurezza delle attività di sportello. Il ricevimento del pubblico su appuntamento e ad accesso regolamentato, ha reso più sicura ed efficace l'attività amministrativa fin dal primo periodo emergenziale in cui venivano erogati solo i servizi obbligatori per legge. L'introduzione della modalità on-line di svolgimento delle pratiche di cambio di residenza e nuove iscrizioni ha prodotto un incremento superiore al 100% rispetto all'anno precedente.</p> | | | |

Il Direttore del Municipio VII Ponente
Dott.ssa Gloria Piaggio
(documento firmato digitalmente)