



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
<b>SERVIZI ANAGRAFICI</b>							
Autenticazione di firma per alienazione beni mobili registrati	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo autenticazione	rilascio immediato		0	nessuna richiesta	
<b>PERMESSI</b>							
Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio	50 gg	100%	19		
Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile a seguito di voltura	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio	30 gg	100%	53		
Rinuncia autorizzazione/concessione passo carrabile	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della ricevuta di richiesta di cancellazione	immediato	100%	16		
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%	15		
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%	19		
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%	69		
Autorizzazione installazione specchi parabolici - dissuasori di sosta/segnalatica 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%	11		
Toponomastica - rilascio numerazione civica esterna/interna	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio	30 gg	100%	62		
<b>AZIONI DI MIGLIORAMENTO</b>				<b>ESITI</b>			
1) Formazione del personale per promuovere funzioni trasversali al front office Assistenza da parte degli operatori per iscrizione al portale dei servizi del Comune di Genova				2)	Durante il periodo dell'emergenza è stato fornito ai cittadini indirizzo email e contatti telefonici cui rivolgersi per fissare gli appuntamenti. L'Ufficio Permessi ha implementato le modalità di ricezione tramite email della documentazione relativa a propri procedimenti quali rilascio passi carrabili, dissuasori, toponomastica		

