



Comune di Genova



Municipio VIII Medio Levante

## CARTA DEI SERVIZI MUNICIPIO VIII MEDIO LEVANTE ANNO 2017

### PREMESSE GENERALI



VIA MASCHERPA 34 R.

#### SPORTELLO DEL CITTADINO

- + Rilascio autorizzazioni/concessioni passi carrabili
- + Volture autorizzazioni/concessioni passi carrabili
- + Cancellazioni autorizzazioni/concessioni passi carrabili
- + Rilascio autorizzazioni rotture suolo piccoli utenti
- + Rilascio autorizzazioni rottura urgente del suolo pubblico
- + Rilascio autorizzazioni occupazioni temporanee del suolo a fini edili e per soste operative riferite a interventi programmabili
- + Rilascio autorizzazione rottura urgente del suolo pubblico
- + Rilascio autorizzazioni all'installazione di specchi parabolici, dissuasori di sosta, di segnaletica orizzontale a servizio di passi carrabili o di accessi pedonali, di pedane per disabili e nulla osta delimitazione area privata
- + Rilascio numerazione civica esterna ed interna



**Comune di Genova**



**Municipio VIII Medio Levante**

## **SPORTELLO DEL CITTADINO**

Presso il Municipio Medio Levante è attivo lo "Sportello del Cittadino", Ufficio Relazioni con il Pubblico, che fornisce informazioni sugli uffici comunali e sulla documentazione necessaria per accedere ai servizi, distribuisce modulistica, accoglie segnalazioni, reclami e suggerimenti.

Sede: Via Mascherpa 34 r

Tel. 0105579432/402 e-mail [sportello8@comune.genova.it](mailto:sportello8@comune.genova.it)

Orari dal lunedì al venerdì 8,30-13,00.

Responsabile Area Servizi al cittadino : Gabriella Usai

Tel. 0105579425

[gusai@comune.genova.it](mailto:gusai@comune.genova.it)

Permessi Funzionario Responsabile Giuliano Pozzo

Tel. 0105579401

[gpozzo@comune.genova.it](mailto:gpozzo@comune.genova.it)



Comune di Genova



Municipio VIII Medio Levante

## PERMESSI

Via Mascherpa 34 r

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 -13.00; il martedì e il giovedì dalle 16,30 alle 18,00 su appuntamento  
info: 0105589420-401

e-mail [municipio8permessi@comune.genova.it](mailto:municipio8permessi@comune.genova.it)  
posta certificata: [municipio8comge@postacert.it](mailto:municipio8comge@postacert.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** (nuovo 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. 37 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.36 [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. 37 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.36 [Regolamento COSAP](#))



Comune di Genova



Municipio VIII Medio Levante

## Cancellazione autorizzazione/concessione passo carrabile

**Fattore di qualità:** Tempestività nell'erogazione del servizio  
**Indicatore:** Tempo di rilascio della ricevuta di richiesta di cancellazione.  
**Valore garantito:** immediata  
**Costi fissi:** € 16,00 Bollo di Stato

## Autorizzazione rottura ordinaria del suolo pubblico – piccoli utenti 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:** 40 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 rottura suolo** calcolato sulla base dei metri quadri della rottura suolo (Regolamento Rottura suolo)

**Canone occupazione suolo** calcolato sulla base della misura dell'area della rottura 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. 37 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 rottura urgente del suolo pubblico direttamente presso Ufficio Permessi o 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:** Rilascio immediato  
**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 rottura suolo** calcolato sulla base dei metri quadri della rottura suolo (Regolamento Rottura suolo)

**Canone occupazione suolo** calcolato sulla base della misura dell'area della rottura suolo (Regolamento COSAP) e costo per ripristino definitivo della pavimentazione calcolato in base ai metri quadri rottura (Regolamento Rottura Suolo)

**Eventuale conguaglio se richiesto da Aster, a seguito verifica successiva alla fine lavori**

**Esenzioni COSAP** Interessa le categorie indicate nell' art. 37 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).



Comune di Genova



Municipio VIII Medio Levante

## Autorizzazione alla occupazione temporanea del suolo pubblico a fini edili e per soste operative riferite a interventi programmabili

mediante accesso al Portale dei servizi on line:

[-http://www.comune.genova.it/servizionline](http://www.comune.genova.it/servizionline)

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

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

**Valore garantito:** 40 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 ASTER

- **Esenzioni COSAP:** Interessa le categorie indicate nell' art. 37 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 e segnaletica orizzontale a servizio di passo carrabile – Autorizzazione dissuasori a salvaguardia accessi pedonali – Autorizzazione pedane per abbattimento barriere architettoniche – Nulla Osta alla delimitazione di proprietà privata.

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

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

**Valore garantito:** 40 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

€ 58,80 Diritti di sopralluogo per delimitazione area privata

€ 16,00 Bollo di Stato per autorizzazione

€ 0,52 Diritti di segreteria

**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. 37 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).



**Comune di Genova**



**Municipio VIII Medio Levante**

## Toponomastica: rilascio numerazione civica esterna ed interna

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

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

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

**Costi fissi per numerazione civica**

€16,00 Bollo di Stato

€ 114,00 Targa in PVC

€ 145,00 targa in marmo

### Costi fissi per numerazione interna: nessuno

**Costi variabili:** € 16 Bollo di Stato nel caso di immobile di nuova costruzione o totale ristrutturazione

**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).



Comune di Genova



Municipio VIII Medio Levante

## VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1 gennaio 2017** 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 2016, 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 per l'anno 2017 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 Municipio ( Via Mascherpa 34 r. Tel.0105579432 presso il quale è comunque affisso un estratto.

La Carta è pubblicata all'indirizzo <http://www.comune.genova.it/municipioVIII>

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, il Municipio ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso il giorno precedente tramite informativa su quotidiani, TV locali e sito internet, nonché alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.



**Comune di Genova**



**Municipio VIII Medio Levante**

## 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 al Responsabile della Carta dei Servizi Dott.ssa Cristina Cassottana

tramite posta elettronica all'indirizzo: [Sportello8@comune.genova.it](mailto:Sportello8@comune.genova.it)

per telefono al n. 105579432/402

via fax al n. 0105579439

di persona presso il **IFront Office** del Municipio Medio Levante – Via Mascherpa 34 r dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,00

## 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.