



COMUNE DI GENOVA



MUNICIPIO LEVANTE

MUNICIPIO LEVANTE Carta dei Servizi DEMOGRAFICI – PERMESSI 2019

PREMESSE GENERALI



Piazza Ippolito Nievo 1 Quarto

Servizi Demografici

- ✚ Anagrafe
- ✚ Stato civile
- ✚ Elettorale
- Cimiteriali

Permessi

- ✚ autorizzazioni/concessioni, volture, cancellazioni passi carrabili
- ✚ autorizzazioni occupazioni suolo a fini edili
- ✚ autorizzazioni rotture suolo piccoli utenti
- ✚ Autorizzazione per installazione specchi parabolici e dissuasori di sosta/segnaletica orizzontale a servizio di passo carrabile
- ✚ Autorizzazione dissuasori - Autorizzazione pedane per abbattimento barriere
- ✚ architettoniche Nulla osta alla delimitazione di proprietà privata Autorizzazioni Zona
- ✚ Sosta Limitata (Z.S.L.) Toponomastica: rilascio numerazione civica ed interna





Ad oggi i servizi offerti al cittadino sono tutti ubicati presso il **Polo unificato dei servizi al cittadino del Levante**, attivo dal 2013, che ha come obiettivo quello di conferire nuova e maggiore qualità, garantendo all'utenza un unico punto di accesso ai servizi, collocati in un'unica sede centrale e baricentrica rispetto al territorio del Municipio, di più agevole accessibilità anche dal punto di vista del servizio di trasporto pubblico.

La confluenza degli uffici in un'unica sede permette al cittadino di usufruire, con un unico "accesso", a tutta una serie di diversi servizi: Ambito Territoriale Sociale, Demografici, Permessi, Sportello del Cittadino, Iscrizioni 0/6, Segnalazioni. Da agosto 2015, sono stati inoltre integrati i Servizi Cimiteriali ed è anche presente nella struttura, in regime di convenzione, lo "Sportello del Condominio".

SERVIZI DEMOGRAFICI MUNICIPIO LEVANTE Servizi erogati

Servizi Anagrafe - Stato Civile - Elettorale

dal lunedì al venerdì dalle ore 8,10-13.00 – Lun. pom. su appuntamento dalle 14.00 alle 16.30 – Merc. pomeriggio riservato ai servizi a domicilio e appuntamenti per carta identità elettronica.

-  anagrafe della popolazione residente
-  stato civile
-  rilascio certificazioni anagrafe e stato civile
-  elettorale

Centralino: **010/5574399**.

e-mail: municipio9demografici@comune.genova.it ; municipio9statocivile@comune.genova.it;

PEC: municipio9demografici.comge@postecert.it

Per appuntamenti e prenotazione servizi a domicilio: 010/5574399

Servizi Cimiteriali

Dal lunedì al venerdì: dalle 8.10 alle ore 13.00 - Lun. pom. su appuntamento dalle 14.00 alle 16.30

Info: 010/5574399 - municipio9cimiteri@comune.genova.it

L' **Anagrafe** della popolazione residente ha la funzione di registrare nominativamente gli abitanti residenti nel Comune, sia come singoli sia come componenti di una famiglia o di una convivenza, nonché le successive variazioni che si verificano nella popolazione stessa.

Il **Servizio Elettorale** ha lo scopo di garantire il diritto di voto a tutti i cittadini italiani e comunitari (residenti in Italia) che hanno raggiunto la maggiore età. Su richiesta del cittadino, rilascia il duplicato della scheda elettorale smarrita o completata.

Il **Servizio “carte identità”** rilascia il documento di riconoscimento che contiene i dati identificativi relativi alla persona e provvede ai successivi rinnovi.

Lo **Stato Civile** ha la funzione di consentire l'individuazione dello status della persona, nonché la funzione amministrativa volta ad accertare e dare pubblicità ai fatti giuridici che costituiscono, modificano o estinguono le connesse condizioni e situazioni personali, mediante *atti di stato civile*.

I **Servizi Cimiteriali** sono riferiti ai cimiteri di NERVI (“Nervi1”, “Nervi 2”, “Nervi 3”) - S.ILARIO - QUINTO.

Responsabile Area Amministrativa:

Angelo Musso Tel. 0105579810

amusso@comune.genova.it

Coordinamento tecnico front office municipale: Vilma Rivaro Tel. 0105574343

vrivaro@comune.genova.it

Rilascio carta d'identità

CARTA IDENTITA' CARTACEA

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di consegna

Valore garantito: rilascio immediato nel caso di carta identità cartacea (con possibilità di esprimere la volontà dell'interessato in merito alla donazione organi e tessuti.)

Costi: € 5,42

CARTA IDENTITA' ELETTRONICA

gli appuntamenti devono essere fissati attraverso l'agenda del Ministero dell'Interno

<https://agendacie.interno.gov.it/>

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio previsto per i Comuni

Indicatore: Tempo di acquisizione dei dati di riconoscimento

Valore garantito: 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 giorni lavorativi dalla richiesta, all'indirizzo da lui indicato al momento della richiesta

Costi: € 22,21

Autenticazione di firma, fotocopia e legalizzazione di fotografia

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di consegna

Valore garantito: rilascio immediato

Costi:

Esenzione totale nei casi previsti dalla legge

Carta libera € 1,76 (diritti di segreteria e rimborso spese)

Marca da bollo + € 2,02 (diritti di segreteria e rimborso spese)

Dichiarazione sostitutiva atto di notorietà

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di consegna

Valore garantito: rilascio immediato

Costi: Esenzione totale nei casi previsti dalla legge

Carta libera € 1,76 (diritti di segreteria e rimborso spese)

Marca da bollo + € 2,02 (diritti di segreteria e rimborso spese)

Rilascio certificazione di anagrafe

(non possono essere richiesti certificati per le pubbliche amministrazioni e per i privati erogatori di pubblici servizi)

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di consegna

Valore garantito: rilascio immediato

Costi: Esenzione totale nei casi previsti dalla legge

Carta libera € 1,76 (diritti di segreteria e rimborso spese)

Marca da bollo + € 2,02 (diritti di segreteria e rimborso spese)

Rilascio certificazione di anagrafe pregressa (storico)

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di consegna

Valore garantito: consegna entro 10 giorni

Costi

Esenzione totale nei casi previsti dalla legge

Carta libera € 7,08 (con vicende)

Marca da bollo + € 9,66

Servizi di anagrafe a domicilio per utenti impossibilitati a deambulare

- rinnovo carta d'identità
- autenticazione della firma

L'istanza può essere presentata da un familiare o da chi assiste la persona presso l'ufficio di anagrafe competente per territorio, in relazione al domicilio della persona impossibilitata a deambulare, anche se si tratta di casa di cura, istituto per anziani o altro. (escluso Ospedale Gaslini: servizi richiesti in loco svolti da servizi demografici centrali c/o Corso Torino).

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di consegna dalla richiesta

Valore garantito: 15 giorni

Costi: esenzione totale nei casi previsti dalla legge; carta libera € 1,76; Marca da bollo + € 2,02
nessun costo aggiuntivo per il servizio a domicilio - rinnovo carte di identità € 5,42

Servizi on line: certificati anagrafici stampati con timbro digitale dal proprio PC previa identificazione ed acquisizione di password

<http://www.comune.genova.it> > servizi on line

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di acquisizione certificato

Valore garantito: immediato

Costi: Il servizio online è completamente gratuito. (Nei casi in cui il certificato è richiesto in bollo, occorre essere in possesso di marca da bollo valida **prima** di eseguire la richiesta online, poiché ne verranno richiesti gli estremi.)

Servizi on line: prenotazione di certificati anagrafici con ritiro presso la sede territoriale

prescelta: <http://www.comune.genova.it> > servizi on line

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di prenotazione

Valore garantito: immediato

Costi: Variabili, a seconda del certificato richiesto

Il costo viene comunicato tramite e-mail e l'emissione è subordinata al pagamento on line

Iscrizione anagrafica di cittadini italiani ed extracomunitari provenienti da altri Comuni o dall'estero

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di registrazione

Valore garantito: 2 giorni lavorativi

Costi : nessuno

Cambi di abitazione nell'ambito del Comune di Genova

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di registrazione

Valore garantito: 2 giorni lavorativi

Costi : nessuno

Ricezione istanza di parte di cancellazione anagrafica per inoltro competenti uffici di Corso Torino

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di cancellazione

Valore garantito: Inoltro immediato agli uffici competenti

Costi: nessuno

Ricezione istanza di parte di iscrizione A.I.R.E. (anagrafe italiani residenti all'estero) per inoltro competenti uffici di Corso Torino

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di iscrizione

Valore garantito: Inoltro immediato agli uffici competenti

Costi: nessuno

Emigrazione all'estero di cittadini stranieri (comunicazione obbligatoria)

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di cancellazione

Valore garantito: 2 giorni lavorativi dalla data indicata di partenza

Costi: nessuno

Ricezione della dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extracomunitari per inoltrare ai competenti uffici di Corso Torino

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di registrazione

Valore garantito: Inoltrare immediato agli uffici competenti

Costi: nessuno

Variazioni anagrafiche

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di annotazione della variazione richiesta

Valore garantito: 2 giorni lavorativi

Costi: nessuno

Autenticazione di firma per alienazione di beni mobili registrati

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di autenticazione

Valore garantito: immediato **Costi:** Marca da bollo di Stato + € 2,02 (diritti di segreteria e rimborso spese)

SERVIZI DI STATO CIVILE

Rilascio di certificazione e/o estratto di nascita, matrimonio, decesso

(non possono essere richiesti certificati per le pubbliche amministrazioni e per i privati erogatori di pubblici)

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di rilascio

Valore garantito: immediato se richiesto allo sportello - 15 gg se richiedono particolari ricerche d'archivio

Costi: € 1,50 o esenzione totale nei casi previsti dalla legge

Servizi on line: prenotazione di certificati di stato civile con ritiro presso la sede territoriale prescelta: <http://www.comune.genova.it> >servizi on line

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di prenotazione

Valore garantito: immediato

Costi: Euro 1,50 o esenzione totale nei casi previsti dalla legge

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

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di acquisizione certificato

Valore garantito: immediato

Costi: Il servizio online è completamente gratuito

Dichiarazione di nascita

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di redazione dell'atto

Valore garantito: immediato

Costi: nessuno

Riconoscimento figlio naturale

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di redazione dell'atto

Valore garantito: immediato

Costi: nessuno

Riconoscimento prenatale

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: 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

Valore garantito: immediato dal momento dell'acquisizione della documentazione necessaria

Costi: nessuno

Trascrizione negli atti di Stato Civile dell'atto di nascita avvenuta all'estero di un cittadino italiano (atto pervenuto da Ambasciate e/o Consolati)

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di trascrizione

Valore garantito: 90 giorni salvo particolari esigenze istruttorie

Trascrizione negli atti di Stato Civile dell'atto di nascita avvenuta all'estero di un cittadino italiano su istanza di parte

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di trascrizione

Valore garantito: 30 giorni salvo particolari esigenze istruttorie

Costi: Nessuno

Trascrizione negli atti di stato civile, su istanza di parte, del decreto di cambiamento del cognome e/o del nome pervenuto dal Ministero dell'Interno o Prefettura

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di trascrizione

Valore garantito: 30 giorni

Costi: Nessuno

Denuncia di morte

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di ricezione

Valore garantito: immediato

Costi: nessuno

Trascrizione negli atti di Stato Civile del decesso avvenuto all'estero o fuori comune relativo a cittadini italiani e pervenuto da Ambasciate/Consolati/Comuni

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di trascrizione (dalla ricezione della documentazione)

Valore garantito: 30 giorni **Costi:** nessuno

Convivenze di fatto

La costituzione di una convivenza di fatto può essere effettuata da due persone maggiorenni, unite stabilmente da legami affettivi di coppia e di reciproca assistenza morale e materiale, residenti nel Comune di Genova, coabitanti e iscritte sul medesimo stato di famiglia.

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Registrazione in anagrafe previa verifica requisiti

(residenza, coabitazione e iscrizione sul medesimo stato di famiglia) **Valore garantito:** 2 giorni

Costi: nessuno

SERVIZI ELETTORALI

Ricezione istanze di iscrizione nell'Albo degli Scrutatori e dei Presidenti di Seggio per inoltrare ai competenti uffici di Corso Torino

Può essere effettuata attraverso il sito: www.comune.genova.it > servizi on line o su presentazione di istanza nei periodi indicati:

Scrutatori: dal 15 ottobre al 30 novembre - **Presidenti di Seggio:** dal 1 gennaio al 31 ottobre

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di ricezione **Valore garantito:** Inoltrare immediato agli uffici competenti (che garantiscono tempi immediati)

Costi: Nessuno

Ricezione istanze di iscrizione nell'Albo dei Giudici Popolari per inoltro ai competenti uffici di Corso Torino

Può essere effettuata su presentazione di istanza **dal 30 aprile al 31 luglio degli anni dispari**

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di ricezione:

Valore garantito: Inoltro immediato agli uffici competenti

Costi: Nessuno

Rilascio duplicato tessera elettorale o duplicato etichetta adesiva

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di rilascio

Valore garantito: Immediato anche nei giorni delle Consultazioni, previa verifica dei requisiti necessari

Costi: nessuno

Ricezione istanza di cittadino disabile per poter esercitare il proprio diritto di voto per inoltro ai competenti uffici di Corso Torino

Fattore di qualità: Accessibilità ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati

Indicatore: Tipologie agevolate di voto

Valore garantito:

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 **Costi:** nessuno

Raccolta firme per proposte di legge di iniziativa popolare e referendum abrogativi

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di ricezione

Valore garantito: Inoltro agli uffici competenti

Costi: nessuno

SERVIZI CIMITERIALI

Concessione di sepolture private e relativi rinnovi. Permute e retrocessioni

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di consegna

Valore garantito: immediato

Costi: Marca da bollo + relative tariffe definite con Deliberazioni di Giunta Comunale n. 7 del 17/01/2019

Esumazione ordinaria e straordinaria

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di inoltro al cimitero competente

Valore garantito: immediato

Costi: Marca da bollo + relative tariffe definite con Deliberazioni di Giunta Comunale n. 7 del 17/01/2019

Verifica capienza. Tumolazioni di diritto e supplementari. Raccolta resti. Traslazioni e trasferimenti fuori Comune

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo dell'autorizzazione

Valore garantito: immediato

Costi: Marca da bollo + relative tariffe definite con Deliberazioni di Giunta Comunale n. 7 del 17/01/2019

Ufficio PERMESSI MUNICIPIO LEVANTE

Piazza Nievo 1 - dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 - 13.00

Telefono: 0105574399 - municipio9permessi@comune.genova.it - municipio9comge@postecert.it

Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile

Fattore di qualità: tempo di rilascio dell'autorizzazione/concessione

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** (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)

Rinuncia autorizzazione/concessione passo carrabile

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore : Tempo di rilascio della ricevuta di richiesta di cancellazione.

Valore garantito: Immediato

Costi fissi: € 16,00 Bollo di Stato

Autorizzazione permesso 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: 40gg con esclusione dei tempi necessari per l'eventuale reperimento dei pareri o nulla osta da parte di Aziende o Enti esterni (se **rottura urgente, autorizzata da P.M.**, immediato (subordinato al pagamento)

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 della misura dell'area dell'occupazione 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 : 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 l'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: 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 occupazione suolo** calcolato sulla base della misura dell'area dell'occupazione 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).

Autorizzazione alla occupazione temporanea del suolo pubblico a fini edili
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 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

- **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 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 per installazione specchi parabolici e dissuasori di sosta/segnalatica orizzontale a servizio di passo carrabile – Autorizzazione dissuasori a salvaguardia accessi pedonali - Autorizzazione pedana per abbattimento barriera architettonica 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**
€ 16,00 Bollo di Stato per autorizzazione/concessione
€ 0,52 Diritti di segreteria
€ 58,80 Delimitazione di proprietà privata € 33,30 per diritti di sopralluogo ASTER ed € 25,50 per diritti sopralluogo PM

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).

Autorizzazione per sosta in zona Z.S.L /zona a sosta limitata

Fattore di qualità: tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore : Tempo di rilascio della autorizzazione.

Valore garantito: Immediato.

Costi fissi

€ 32,00 Bollo di Stato per istanza e autorizzazione - € 0,52 Diritti di segreteria

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).

Toponomastica: rilascio numerazione civica ed interna

Fattore di qualità: tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di rilascio della nota di assegnazione della numerazione

Valore garantito: 30 giorni dalla data di presentazione della domanda

Costi fissi: nessuno per numerazione interna

Costi fissi: Bollo di Stato + € 116,00 targa in PVC o € 147,00 targa in marmo per numerazione esterna

Costi variabili: Bollo di Stato in caso di immobili di nuova costruzione o con totale ristrutturazione.

VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal 1 gennaio 2019 e vengono aggiornati annualmente. In ogni caso, essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti 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: <https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

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 e 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, e consultabili al seguente indirizzo: <https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

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 le seguenti azioni di miglioramento:

- 1) Assistenza da parte degli operatori per iscrizione al portale dei servizi del Comune di Genova
- 2) Sperimentazione rilascio Carte Identità Elettroniche

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente può essere richiesta agli Sportelli del Cittadino dei Municipi presso i quali è comunque affisso un estratto. In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, il Municipio ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso con un minimo di 48 ore tramite il sito internet del Municipio stesso: <http://www.comune.genova.it/municipioIX>

DIRITTI DEGLI UTENTI

Responsabile della Carta dei Servizi è il Direttore del Municipio Levante, Dott.ssa Luisa Gallo (e-mail: municipio9segreteria@comune.genova.it; telefono n. 01079839 - 79860 - 79848.)

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 Levante 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: <https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>. Le segnalazioni e i reclami possono essere inoltrate tramite posta elettronica all'indirizzo: Sportello del Cittadino Piazza Nieve 1 – Genova: sportello9@comune.genova.it

DOVERI DEGLI UTENTI

L'erogazione del servizio è subordinata alla completezza della documentazione presentata dal cittadino; in caso di necessità di integrazione di documentazione o informazioni, l'ufficio, entro 15 gg 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. È fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.