



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%	2585		
Rilascio carte identità Cartacee	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	rilascio immediato	100%	315		
Autentica firma, fotocopia e legalizzazione di fotografia	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	rilascio immediato	100%	1023		
Dichiarazione sostitutiva atto notorietà	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	rilascio immediato	100%	570		
Rilascio certificazione di anagrafe	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	rilascio immediato	100%	1795		
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%	1		
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		non rilevabile		
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%	412		
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%	293		
Cambi di abitazione nell'ambito del Comune di Genova	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di registrazione	2 gg	100%	954		
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%	3		
Ricezione istanza di parte di iscrizione AIRE per inoltro ai competenti uffici	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	immediata trasmissione uffici competenti	100%	3		

Emigrazione all'estero di cittadini stranieri	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di cancellazione	2 gg lavorativi	100%	12		
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%	42		
Variazioni anagrafiche	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di annotazione della variazione	2 gg lavorativi	100%	10		
Autenticazione di firma per alienazione beni mobili registrati	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo autenticazione	rilascio immediato	100%	23		
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%	2710		
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%	285		
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			dati inseriti insieme ai certificati anagrafici	
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			dato non rilevabile	
Dichiarazione di nascita	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di redazione dell'atto	immediato	100%	88		
Riconoscimento figlio naturale	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di redazione dell'atto	immediato	100%	4		
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%	68		
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%	32		
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 particolari esigenze istruttorie	100%	85		
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%	3		

Convivenze di fatto	Tempestività nell'erogazione del servizio	registrazione in anagrafe previa verifica requisiti	2 gg		dato non rilevabile		
Denuncia di morte	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di ricezione	immediato	100%	252		
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%	30		
SERVIZI ELETTORALI							
Ricezione istanze di iscrizione nell'Albo Scrutatori, Presidenti di seggio per inoltro a uffici competenti	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo ricezione	immediata trasmissione uffici competenti	100%	12		
Ricezione istanze di iscrizione nell'Albo dei Giudici popolari per inoltro 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%	1375		
Ricezione istanza di cittadino disabile per poter esercitare il proprio diritto di voto per inoltro 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 intransportabili perché con gravissime infermità c) assegnazione a seggi accessibili per elettori con difficoltà di deambulazione	100%	2		
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%	132		
Esumazione ordinaria e straordinaria	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di inoltro al cimitero competente	immediato	100%	59		
Verifica capienza, tumulazioni supplementari, raccolta resti, traslazioni e trasferimenti	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo dell'autorizzazione	immediato	100%	580		
PERMESSI							
Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio	50 gg	100%	26		
Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile a seguito di voltura	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio	30 gg	100%	41		
Rinuncia autorizzazione/concessione passo carrabile	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della ricevuta di richiesta di cancellazione	immediato	100%	10		

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%	29		
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%	27		
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/segnalica 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%	6		
Autorizzazione sosta in zona ZSL	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio	immediato	100%	4		
Toponomastica - rilascio numerazione civica esterna/interna	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio	30	100%	54		
AZIONI DI MIGLIORAMENTO				ESITI			
La pandemia da covid19 ha determinato la necessità di procedere ad una riorganizzazione complessiva dell'attività dello sportello che ha comunque garantito lo svolgimento delle attività indifferibili (stato civile e ufficio cimiteri) per tutto il periodo del lockdown degli scorsi mesi di marzo ed aprile, garantendo idonee condizioni di tutela della salute dei dipendenti e della cittadinanza. In seguito il servizio è stato organizzato attraverso un servizio dedicato di appuntamenti e dallo scorso autunno anche con lo sportello ad accesso libero. Anche a seguito di intervenuti pensionamenti lo sportello del cittadino è stato accorpato all'uffici permessi. Nel corso dell'anno il crescente numero di richieste di riconoscimento de visu dei cittadini per il successivo ottenimento dello SPID è stato affrontato con la formazione di tutto il personale dello sportello demografici.				E' stato garantito il servizio alla cittadinanza in tutto il periodo del lockdown per i servizi di stato civile e cimiteriali quindi, nella successiva stagione, la tecnica degli appuntamenti è stata in grado di permettere l'ordinato svolgimento del servizio di sportello anche in condizioni di obiettiva emergenza.			

Il Direttore Municipio Levante
Dott.ssa LUISA GALLO
(documento firmato digitalmente)