



COMUNE DI GENOVA



MUNICIPIO LEVANTE

MUNICIPIO LEVANTE

Carta dei Servizi

DEMOGRAFICI - PERMESSI

Anno 2016

PREMESSE GENERALI



Piazza Ippolito Nievo 1 Quarto

Servizi Demografici

- ✚ anagrafe della popolazione residente
- ✚ carte di identità
- ✚ elettorale
- ✚ stato civile
- ✚ 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 a salvaguardia accessi pedonali - Autorizzazione pedana per abbattimento barriera architettonica
- ✚ 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: 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 Consumatore".

Funzionario Resp. Area Amm.va - Servizi al Cittadino
Patrizia Porta - Tel. 0105579810




Resp. Anagrafe - Stato Civile - Permessi
Vilma Rivaro - Tel. 0105574343 rivarov@comune.genova.it

SERVIZI DEMOGRAFICI MUNICIPIO LEVANTE

Servizi Anagrafe - Certificazioni - Elettorale

dal lunedì al venerdì dalle ore 8,10-13.00 – Lun. pom. su appuntamento dalle 14 alle 16.30 – Merc. dalle 14.00 alle 16.30 – Sabato dalle ore 8.10 alle ore 12.30 solo servizio rilascio carte identità

Telefono - 010/5574399 e-mail - municipio9demografici@comune.genova.it – municipio9demografici.comge@postecert.it

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

Stato Civile

dal lunedì al venerdì dalle ore 8,10-13.00 - Lun. pom. su appuntamento dalle 14 alle 16.30 -

Telefono - 010/5574399 e-mail - municipio9statovicile@comune.genova.it – municipio9demografici.comge@postecert.it

Servizi Cimiteriali

Dal lunedì al venerdì: dalle 8.10 alle ore 13.00 - Lun. pom. su appuntamento dalle 14 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 (cittadinanza, nascita, matrimonio e morte) 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 attivi di NERVI (“Nervi 2” – “Nervi 3”) - S.ILARIO ed ai cimiteri “NERVI 1” e “QUINTO” (Cimiteri radiati).

Servizi di ANAGRAFE

Rilascio carta d'identità

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di consegna

Valore garantito: rilascio immediato

Costi: € 5,42

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 di Stato + € 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 di Stato + € 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 di Stato + € 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 15 giorni

Costi

Esenzione totale nei casi previsti dalla legge

Carta libera € 7,08 (con vicende)

Marca da bollo di Stato + € 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 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.

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di consegna dalla richiesta

Valore garantito: 14 giorni

Costi: esenzione totale nei casi previsti dalla legge; carta libera € 1,76; marca da bollo di Stato + € 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, poichè 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

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

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di registrazione

Valore garantito: Inoltro 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 certificati/estratti di stato civile

(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 rilascio

Valore garantito: immediato se richiesto allo sportello- 10 gg se richiesto per posta – 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

Iscrizione atto di nascita

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di redazione dell'atto

Valore garantito: immediato

Costi: nessuno

Riconoscimento figlio

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 prescritta

Costi: nessuno

Trascrizione atto di nascita di cittadini italiani residenti all'estero

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di trascrizione

Valore garantito: 90 giorni salvo particolari esigenze istruttorie

Costi: nessuno

Trascrizione ad istanza di parte di decreti concernenti il cambiamento o l'aggiunta di cognome ovvero di nome

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di trascrizione

Valore garantito: 10 giorni **Costi:** Nessuno

Trascrizione delle sentenze o decreti di adozione italiani o stranieri

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di trascrizione

Valore garantito: 10 giorni **Costi:** Nessuno

Iscrizione Atto di morte

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di ricezione

Valore garantito: immediato

Costi: nessuno

Trascrizione atto di morte

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di ricezione

Valore garantito: 5 giorni – 90 gg se cittadino deceduto all'estero

Costi: nessuno

Rilascio certificazione di stato civile a seguito di

-sentenze di rettifica di atti di nascita, matrimonio, morte

-decreti di adozione

-decreti di cambiamento o aggiunta di nome o cognome

- scioglimento o cessazione effetti civili del matrimonio/annullamento di matrimonio religioso da parte di tribunale ecclesiastico

-sentenze di divorzio emesse da tribunali stranieri

-convenzioni matrimoniali

-separazione personale tra i coniugi

-aggiornamento atti

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di rilascio

Valore garantito: 7

Costi: nessuno

SERVIZI ELETTORALI

Ricezione istanze di iscrizione nell'Albo degli Scrutatori e dei Presidenti di Seggio per inoltro 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 sotto 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:** Inoltro 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, 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: tempestività

Valore garantito: Inoltro immediato agli uffici competenti

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

Inumazioni in campo comune

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di inoltro al cimitero competente

Valore garantito: 3gg

Costi: tariffe definite con D.G.C. n.352 del 30/12/2013 e n. 351/2014

Esumazione ordinaria e straordinaria

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di inoltro al cimitero competente

Valore garantito: 30 gg per esumazioni ordinarie – 5 gg per esumazioni straordinarie

Costi: Marca da bollo di Stato + relative tariffe definite con D.G.C. n.352 del 30/12/2013 e n. 351/2014

Concessione di loculi, colombari, ossari, fosse trentennali, aree per tombe di famiglia

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di consegna

Valore garantito: 5gg

Costi: Marca da bollo di Stato + relative tariffe definite con D.G.C. n.352 del 30/12/2013 e n. 351/2014

Tumulazioni di diritto (salme, resti, ceneri)

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo dell'autorizzazione

Valore garantito: 3 giorni

Costi: Marca da bollo di Stato + relative tariffe definite con D.G.C. n.352 del 30/12/2013 e n. 351/2014

Tumulazioni supplementari (salme, resti, ceneri)

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo dell'autorizzazione

Valore garantito: 10 giorni

Costi: Marca da bollo di Stato + relative tariffe definite con D.G.C. n.352 del 30/12/2013 e n. 351/2014

Raccolta resti

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo dell'autorizzazione

Valore garantito: 10 giorni

Costi: Marca da bollo di Stato + relative tariffe definite con D.G.C. n.352 del 30/12/2013 e n. 351/2014

Permute e sepolture

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo dell'autorizzazione

Valore garantito: 90 giorni

Costi: Marca da bollo di Stato + relative tariffe definite con D.G.C. n.352 del 30/12/2013 e n. 351/2014

Tumulazioni privilegiate (fuori dai cimiteri)

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo dell'autorizzazione

Valore garantito: 5 giorni

Costi: Marca da bollo di Stato + relative tariffe definite con D.G.C. n.352 del 30/12/2013 e n. 351/2014

Decorazioni funerarie minori

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo dell'autorizzazione

Valore garantito: 60 giorni

Costi: Marca da bollo di Stato + relative tariffe definite con D.G.C. n.352 del 30/12/2013 e n. 351/2014

Trasferimento fuori Comune di salme, resti, ceneri

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo dell'autorizzazione

Valore garantito: 1 giorno

Costi: Marca da bollo di Stato + relative tariffe definite con D.G.C. n.352 del 30/12/2013 e n. 351/2014

PERMESSI

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: 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** (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. 35 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.34 [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. 35 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.34 Regolamento COSAP)

Rinuncia autorizzazione/concessione passo carrabile

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore : Tempo di rilascio della ricevuta di avvenuta cancellazione.

Valore garantito: 1 giorno dalla data di presentazione della domanda (esclusa la sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990, e ss.mm.ii.)

Costi fissi: € 16,00 Bollo di Stato

Autorizzazione permesso rottura del suolo pubblico – piccoli utenti mediante accesso al portale dei servizi on line

<http://www.comune.genova.it/servizionline/registrazione>

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di rilascio della autorizzazione.

Valore garantito: 45 gg 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. 35 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: 50 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 di ASTER.

Esenzioni COSAP: Interessa le categorie indicate nell' art. 35 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 di suolo pubblico per "soste operative" di autoveicoli gru e cestelli elevatori eccezionali

Fattore di qualità: tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di rilascio della autorizzazione.

Valore garantito: 50 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

€ 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** 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. 35 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/segnaletica 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: 60 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

€ 0,52 Diritti di segreteria

€ 58,80 Diritti di sopralluogo per delimitazione area privata

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. 35 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 + 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 assegnazione della numerazione

Valore garantito: 30 giorni dalla data di presentazione della domanda

Costi fissi: nessuno per numerazione interna

Costi fissi: € 16,00 Bollo di Stato + € 114,00 targa in PVC o € 145,00 targa in marmo per numerazione esterna

Costi variabili: € 16,00 Bollo di Stato in caso di immobili di nuova costruzione o con totale ristrutturazione



COMUNE DI GENOVA



MUNICIPIO LEVANTE

MUNICIPIO LEVANTE

Carta dei Servizi

DEMOGRAFICI - PERMESSI

Anno 2016

VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1° gennaio 2016** 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: <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 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 gennaio e consultabili al seguente indirizzo: 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 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 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/municipio9>

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 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: <http://www.comune.genova.it/pages/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 NON GIUDIZIALE

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.