



**CARTA DEI SERVIZI UNICA
PER I N. 9 MUNICIPI
ANNO 2021**



INDICE

COPERTINA	Pag 1
INDICE	Pag 2
PREMESSE GENERALI	Pag 3
Servizi Demografici	Pag 4
Ufficio Permessi	Pag 5
LE NOSTRE SEDI	Pag 6
Municipio I - Centro Est	Pag 6
Municipio II - Centro Ovest	Pag 7
Municipio III - Bassa Valbisagno	Pag 8
Municipio IV - Media Valbisagno	Pag 9
Municipio V - Valpolcevera	Pag 10-11
Municipio VI - Medio Ponente	Pag 12
Municipio VII - Ponente	Pag 13-14
Municipio VIII - Medio Levante	Pag 15
Municipio IX - Levante	Pag 16-17
VALIDITA' DELLA CARTA	Pag 18
PRINCIPI FONDAMENTALI	Pag 18
SERVIZI EROGATI	Pag 19-31
AZIONI DI MIGLIORAMENTO	Pag 32
DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE	Pag 32
DIRITTI DEGLI UTENTI	Pag 33
DOVERI DEGLI UTENTI	Pag 33
CONCILIAZIONE	Pag 33

PREMESSE GENERALI

SERVIZI DEMOGRAFICI

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.

Come richiedere i certificati:

- avvalendosi dei servizi online presenti nel sito istituzionale (esclusi certificati storici)
- presso le edicole che aderiscono al progetto "Edicole 4.0" o la sede Aci convenzionata più comoda
- recandosi negli Uffici comunali di Corso Torino o nei Municipi.

I certificati attestanti stati, qualità personali e fatti non soggetti a modificazioni hanno validità illimitata. Le restanti certificazioni hanno validità di sei mesi dalla data di rilascio se disposizioni di legge o regolamentari non prevedono una validità superiore (art. 41 DPR 445/2000).

Dal 26 Marzo 2019 il Comune di Genova, è entrato **nell'Anagrafe Nazionale delle Popolazione Residente (ANPR)**, un importante passo in avanti verso la digitalizzazione che il Comune di Genova sta attuando, dopo il rilascio in via esclusiva delle **Carte d'Identità Elettroniche** (documento di riconoscimento che contiene i dati identificativi relativi alla persona) su tutto il territorio comunale.

Il progetto di un'unica Banca Dati, comprendente circa 8.000 Comuni è realizzato in collaborazione con il Ministero dell'Interno, Sogei, per conto del Ministero e il Team di Trasformazione Digitale (TTD), che sta coordinando i progetti strategici per la crescita digitale della Pubblica Amministrazione.

Consentirà ai Comuni e agli altri Enti (INPS, ASL, ecc.) di disporre di un sistema integrato per svolgere servizi anagrafici, consultare o estrarre dati, monitorare le attività, effettuare statistiche, ecc., migliorando l'efficienza e riducendo i costi.

L'Anagrafe Nazionale, gestita dal Ministero dell'Interno, viene aggiornata in tempo reale dagli uffici anagrafici sul territorio.

Ecco i maggiori vantaggi dell'ANPR per i cittadini:

- evitare duplicazioni di comunicazione con le Pubbliche Amministrazioni
- garantire maggiore certezza e qualità del dato anagrafico
- semplificare le operazioni di cambio di residenza, emigrazioni, immigrazioni
- semplificare le operazioni di censimento

Quando la totalità dei Comuni sarà subentrata, i cittadini potranno usufruire di tutti i servizi anagrafici in qualsiasi Comune si trovino (si pensi ad un furto di carta d'identità in luogo di villeggiatura).

Passaggi di proprietà e alienazione beni mobili registrati

In base a quanto stabilito dall'art. 7 della Legge n.248/2006 il cittadino può rivolgersi al Comune per l'autentica di firma sul passaggio di proprietà di beni mobili (automobili, moto, barche, aeromobili, rimorchi), evitando ogni spesa notarile.

Pertanto il venditore, in possesso dei dati anagrafici e codice fiscale del compratore, munito del certificato di proprietà del bene, di documento di identità in corso di validità e di marca da bollo, si deve recare negli Uffici comunali preposti per l'autentica di firma sugli atti specifici.

Uffici di riferimento:

Anagrafe Corso Torino 11

Anagrafe Municipio VI Medio Ponente (Sestri)

Anagrafe Municipio VII Ponente (Pegli)

URP – Municipio VIII Medio Levante

Anagrafe Municipio IX Levante

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*.

Come richiedere i certificati:

- avvalendosi dei servizi online presenti nel sito istituzionale
- presso le edicole che aderiscono al progetto "Edicole 4.0" la sede Aci convenzionata più comoda
- recandosi negli Uffici comunali di corso Torino o nei Municipi.

Elenco dei certificati:

1. Certificato di morte
2. Certificato di matrimonio
3. Certificato di nascita
4. Estratto per riassunto dell'atto di nascita
5. Estratto per riassunto dell'atto di matrimonio
6. Estratto per riassunto dell'atto di morte

N.B

Dal 1° gennaio 2012, in seguito all'entrata in vigore della Legge di Stabilità (Legge n.183/2011) i certificati anagrafici e di stato civile possono essere richiesti e rilasciati esclusivamente per essere prodotti a soggetti privati (es. banche, imprese, assicurazioni, ecc.) e prevedono il pagamento dell'imposta di bollo, esclusi quelli di Stato Civile.

Sui certificati è posta la dicitura: "il presente certificato non può essere prodotto agli organi della Pubblica Amministrazione e ai soggetti privati gestori di pubblici servizi".

SPID - informazioni

Il Comune di Genova aderisce al Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID), un passo avanti verso la semplificazione nell'accesso ai servizi online.

I cittadini possono accedere ai servizi online di Genova e delle Pubbliche Amministrazioni che progressivamente stanno aderendo a SPID, con un unico nome utente e un'unica password: un sistema di accesso semplice, sicuro e veloce, utilizzabile da computer, tablet e smartphone.

I servizi on line del Comune di Genova utilizzano le credenziali riferite alla persona fisica, che eventualmente agisce in nome e per conto di una persona giuridica. Anche con SPID la registrazione deve essere effettuata come persona fisica in quanto l'utilizzo dei servizi on line è garantito con identità SPID come cittadino.

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.

I **Servizi Cimiteriali** sono riferiti ai cimiteri situati nel territorio dei singoli Municipi.

Per tutte le pratiche cimiteriali riferite ai cimiteri di Staglieno, Apparizione, S. Desiderio e Nostra Signora del Monte si deve contattare **l'Ufficio Concessioni Cimiteriali** - di corso Torino 11, piano 1°.

Per tutti gli altri cimiteri cittadini è necessario rivolgersi agli Uffici cimiteriali delle Delegazioni competenti per territorio.

La modulistica, per presentare istanze di qualsiasi tipo, si trova nel sito istituzionale e presso tutti gli Uffici cimiteriali: è sempre necessario presentare un documento di identità valido e una marca da bollo di Stato.

Ufficio Permessi

L'Ufficio si occupa principalmente dello svolgimento delle seguenti attività:

Autorizzazioni e concessioni (specifiche dettagliate nella parte descrittiva dei singoli Municipi)

A titolo di esempio attività relative al rilascio concessioni, autorizzazioni, rinunce e volture passi carrabili, rilascio occupazioni suolo pubblico ordinarie e urgenti, rotture suolo ordinarie e urgenti on line previa registrazione (servizi on line), dissuasori di sosta e specchi parabolici a servizio sia di passi carrabili che dei condomini, installazione pedane abbattimento barriere architettoniche, rilascio permessi Z.S.L.

Toponomastica

Cartografia: presso i competenti Uffici Municipali sarà possibile richiedere gli stralci cartografici della toponomastica cittadina.

Presso l'Ufficio Toponomastica di corso Torino n. 11, si possono richiedere le certificazioni storiche ed attuali relative alle denominazioni stradali

Intitolazione di aree cittadine: le proposte di intitolazioni di strade o piazze possono essere presentate a condizione che siano state valutate preventivamente dal Consiglio del Municipio competente.

Numerazione interna degli edifici: le istanze dovranno essere presentate presso i Municipi ove è presente l'immobile di cui si chiede la numerazione o presso ufficio di altro Municipio qualora più accessibile al richiedente.

Numerazione Civica: tutti gli accessi devono essere contraddistinti da numeri arabi che costituiscono la numerazione civica.

Le istanze dovranno essere presentate presso i Municipi ove è presente l'immobile di cui si chiede la numerazione o presso ufficio di altro Municipio qualora più accessibile al richiedente.

Interventi di manutenzione del Municipio

L'attività di manutenzione ordinaria e straordinaria dell'Area Tecnica Municipale si svolge sugli edifici istituzionali e scolastici, sui sedimi stradali e sulle aree verdi territoriali, attraverso interventi realizzati in regia diretta avvalendosi della squadra operaia, tramite Aster e in appalto a ditte specializzate.

LE NOSTRE SEDI



MUNICIPIO I CENTRO EST



Piazza Santa Fede, 6 e 7

Servizi Demografici

- ✚ Anagrafe della popolazione residente
- ✚ Carte di identità Elettroniche
- ✚ Funzioni elettorali
- ✚ Certificazioni di Stato Civile

Via delle Fontane, 2

Permessi

- ✚ Autorizzazioni/concessioni, volture, cancellazioni passi carrabili
- ✚ Autorizzazioni occupazioni suolo a fini edili
- ✚ Autorizzazioni rotture suolo piccoli utenti
- ✚ Autorizzazioni all'installazione di specchi parabolici dissuasori di sosta in corrispondenza di passi carrabili o di accessi pedonali
- ✚ Autorizzazione pedane per abbattere barriere architettoniche
- ✚ Nulla osta alla delimitazione di proprietà privata
- ✚ Inserimento graduatoria domanda parcheggi
- ✚ Gestione graduatorie parcheggi
- ✚ Pratiche Toponomastica

I servizi offerti al cittadino nel Municipio Centro Est sono ubicati presso la struttura di *Santa Fede*.

In Piazza di Santa Fede 6-7 è situato l'Ufficio di Anagrafe dove si trova anche uno sportello informativo per l'orientamento e consulenza al cittadino, per appuntamenti ed accessi agli sportelli.

Dall'ingresso principale di Via delle Fontane 2 si accede, con ascensore, agli Uffici Tecnici ed Amministrativi del Municipio: Ufficio Permessi 2° piano - Area Tecnica e Ufficio Segnalazioni 3° piano Direzione 4° piano.

Responsabile Area Servizi al cittadino
Responsabile Ufficio Permessi

Noemi Ridolfi
Marina Bottaro

e-mail nridolfi@comune.genova.it
e-mail marinabottaro@comune.genova.it



Municipio II Centro Ovest

MUNICIPIO II CENTRO OVEST



Anagrafe - Certificazioni - Servizi Elettorali

Via Sampierdarena 34

010/5578701/02

e-mail demograficisampierdarena@comune.genova.it

Stato Civile

Via Sampierdarena 34

Telefono - 010/5578703/07

e-mail municipio2statocivile@Comune.genova.it

Servizi Cimiteriali

Via Sampierdarena 34

Telefono 010/5578706

e-mail municipio2cimiteri@comune.genova.it

PERMESSI

Via Sampierdarena 34

Info 010/5578704 - e-mail municipio2permessi@comune.genova.it

apertura al pubblico martedì e giovedì 8.30 - 13.00

Dal 30 settembre 2019 le procedure relative ai servizi online (rotture suolo ordinarie e occupazioni suolo ordinarie) degli Uffici Permessi dei due Municipi sono state accorpate presso il Municipio Valpolcevera municipio5permessi@comune.genova.it

Responsabile Area Servizi al cittadino Anna Turno

e-mail aturno@comune.genova.it

Responsabile Ufficio Demografici Maria Cristina Sarni

e-mail mcsarni@comune.genova.it

Servizi anagrafe/elettorale/stato civile

- ✚ anagrafe della popolazione residente
- ✚ carte di identità
- ✚ funzioni elettorali
- ✚ stato civile
- ✚ servizi cimiteriali

Permessi

- ✚ autorizzazioni/concessioni, vulture, cancellazioni passi carrabili
- ✚ autorizzazioni occupazioni suolo a fini edili
- ✚ autorizzazioni rotture suolo piccoli utenti
- ✚ autorizzazioni all'installazione di specchi parabolici dissuasori di sosta in corrispondenza di passi carrabili o di accessi pedonali e rampe per disabili
- ✚ autorizzazioni Zona Sosta Limitata (Z.S.L.)
- ✚ assegnazione numeri civici (esterni/interni)

MUNICIPIO III BASSA VAL BISAGNO

Piazza A. Manzoni - 1 piano terra



Servizi Demografici

- ✚ Anagrafe
- ✚ Stato civile (certificazioni)
- ✚ Elettorale

Permessi

- ✚ autorizzazioni/concessioni, volture, cancellazioni passi carrabili
- ✚ autorizzazioni occupazioni suolo a fini edili
- ✚ autorizzazioni rotture suolo piccoli utenti
- ✚ autorizzazioni all'installazione di specchi parabolici dissuasori di sosta in corrispondenza di passi carrabili o di accessi pedonali
- ✚ autorizzazione pedane per abbattimento barriere architettoniche
- ✚ Nulla osta alla delimitazione di proprietà privata
- ✚ autorizzazioni Zona Sosta Limitata (Z.S.L.)
- ✚ Pratiche Toponomastica

Ad oggi i servizi offerti al cittadino sono ubicati in Piazza Manzoni, presso la sede centrale del Municipio Bassa Val Bisagno, in locali attigui, posti a piano terra, con l'obiettivo di conferire nuova e maggiore qualità ai servizi, in un unico punto di accesso, collocato in posizione centrale e baricentrica rispetto al territorio, agevole ed accessibile anche dal punto di vista delle linee del trasporto pubblico.

Responsabile Uffici Anagrafe – Permessi – Sportello Cittadino:

Patrizia Azzolini tel. 010 5576453 - e-mail patriziaazzolini@comune.genova.it

Responsabile Area Amministrativa:

Patrizia Porta tel. 010 5579777 - e-mail pporta@comune.genova.it



MUNICIPIO IV MEDIA VAL BISAGNO

Piazza dell'Olmo 3 - Molassana



Servizi anagrafe/elettorale/stato civile

- ✚ anagrafe della popolazione residente
- ✚ carte di identità
- ✚ funzioni elettorali
- ✚ stato civile
- ✚ servizi cimiteriali

Permessi

- ✚ autorizzazioni/concessioni, volture, cancellazioni passi carrabili
- ✚ autorizzazioni occupazioni suolo a fini edili
- ✚ autorizzazioni rotture suolo piccoli utenti
- ✚ autorizzazioni all'installazione di specchi parabolici dissuasori di sosta in corrispondenza di passi carrabili o di accessi pedonali e rampe per disabili
- ✚ autorizzazioni Zona Sosta Limitata (Z.S.L.)
- ✚ assegnazione numeri civici (esterni/interni)

I cittadini possono trovare presso la sede di Piazza dell'Olmo 3, oltre ai **Servizi Demografici** e all'**Ufficio Permessi**, lo **Sportello del Cittadino** e l'**Ufficio Segnalazioni** relativo ai bisogni manutentivi del territorio.

Servizi di Anagrafe - Certificazioni - Servizi Elettorali - Stato Civile - Servizi Cimiteriali

dal lunedì al venerdì dalle ore 8,10-12.30
giovedì anche dalle 14,00 alle 16.30 solo su appuntamento
sabato chiuso

Telefono – 010 5578363/5578301/5578302
Fax – 010 5578300
e-mail – demograficimolassana@comune.genova.it

Responsabile Area Servizi al Cittadino

Paola Gamberini - Tel. 0105578333 pgamberini@comune.genova.it



MUNICIPIO V – VALPOLCEVERA



Sede del Municipio - Via C. Reta n. 3 “Villa Ghersi Carrega”



Uffici Demografici Rivarolo –
Piazza Durazzo. Pallavicini n. 6A



Uffici Demografici Pontedecimo -
Via Guido Poli n. 12

Piazza D. Pallavicini 6A - Rivarolo

Tel. 010 5579500 – fax 010 5578051

e-mail demograficirivarolo@comune.genova.it municipio5demografici.comge@postecert.it

Via G. Poli 12 – Pontedecimo

Tel. 010/5578901 Anagrafe

Tel. 010/5578903 Stato Civile e Cimiteriali: e-mail demograficipontedecimo@comune.genova.it
municipio5demografici.comge@postecert.it

Orario dal lunedì al venerdì dalle ore 8,10-12.30. Permessi orario dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00. Alcuni servizi sono erogati anche presso lo “sportello virtuale” ubicato nei locali della sede municipale di via Reta 3

Responsabile Area Servizi al Cittadino – Staff Amministrativo: Gian Pietro Serando

Tel. 0105578616 e-mail gserando@comune.genova.it

SERVIZI EROGATI

Servizi Demografici

- Anagrafe
- Stato civile
- Elettorale
- Cimiteriali

Permessi via C. Reta 3

- Autorizzazioni/concessioni, volture, cancellazioni passi carrabili
- Autorizzazioni occupazioni suolo a fini edili
- Autorizzazione per installazione specchi parabolici e dissuasori di sosta/segnaletica orizzontale e 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



3

Responsabile Servizi Demografici: Sandra Borello
Tel. 0105578902 e-mail sborello@comune.genova.it

Responsabile Permessi: Daniela Dellepiane
Tel. 0105578639 e-mail ddellepiane@comune.genova.it



MUNICIPIO VI GENOVA MEDIO PONENTE

MUNICIPIO VI MEDIO PONENTE



Sede Municipio Via Sestri n. 34



Sede Municipio Viale Narisano n. 14

ORARI

In Via Sestri 34 apertura al pubblico:
dal lunedì al venerdì dalle ore 8.10 alle ore 12.30
lunedì ore 14.00 -16.30 per servizi domiciliari

In Viale Narisano 14 apertura al pubblico:
martedì e venerdì dalle ore 8.10 alle ore 12.30

Permessi

Via Sestri 34
Telefono 010/5579320 - 321
municipio6permessi@comune.genova.it - municipio6comge@postecert.it
Apertura al pubblico: da lunedì a - venerdì ore 8.30 - 13.00

SERVIZI EROGATI

Anagrafe - Certificazioni - Servizi Elettorali

Via Sestri 34
Telefono 010/5579301 Fax 0105579342
municipio6anagrafe@comune.genova.it -
municipio6comge@postecert.it

Viale Narisano 14
Telefono 010/5578202 Fax 0105579342
municipio6anagrafe@comune.genova.it -
municipio6comge@postecert.it

Stato Civile

Via Sestri 34
Telefono 010/5579304 Fax 0105579348
municipio6statocivile@comune.genova.it -
municipio6comge@postecert.it

Servizi Cimiteriali

Sede Municipio Via Sestri 34
Via Sestri 34
Telefono 010/5579302 - 306 Fax 0105579300
municipio6cimiteri@comune.genova.it -
municipio6comge@postecert.it

Permessi

- Autorizzazioni/concessioni, volture, cancellazioni passi carrabili
- Autorizzazioni occupazioni suolo a fini edili
- Autorizzazione per installazione specchi parabolici e dissuasori di sosta/segnaletica orizzontale e 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

Responsabile Area Servizi al Cittadino: Angela Odasso e-mail: aodasso@comune.genova.it



MUNICIPIO PONENTE

MUNICIPIO VII PONENTE



Piazza Gaggero, 2 Voltri

Servizi anagrafe/elettorale/stato civile/cimiteriali

- ✚ anagrafe della popolazione residente
- ✚ carte di identità
- ✚ carte di identità elettroniche
- ✚ funzioni elettorali
- ✚ stato civile
- ✚ servizi cimiteriali

Permessi

- autorizzazioni/concessioni, vulture, cancellazioni passi carrabili
- autorizzazioni occupazioni suolo a fini edili
- autorizzazioni rotture suolo piccoli utenti
- autorizzazioni all'installazione di specchi parabolici dissuasori di sosta in corrispondenza di passi carrabili o di accessi pedonali e rampe per disabili
- autorizzazioni Zona Sosta Limitata (Z.S.L.)
- toponomastica: rilascio numerazione esterna ed interna

Piazza Bignami, 4 - Prà

Servizi anagrafe/elettorale/cimiteriali

- ✚ anagrafe della popolazione residente
- ✚ carte di identità
- ✚ funzioni elettorali
- ✚ servizi cimiteriali

Via Pallavicini, 5r – Pegli

Servizi anagrafe/elettorale/stato civile/cimiteriali

- ✚ anagrafe della popolazione residente
- ✚ carte di identità
- ✚ carte di identità elettroniche
- ✚ funzioni elettorali
- ✚ stato civile (certificazione anche pregressa)
- ✚ servizi cimiteriali
- ✚ autentiche per alienazione beni mobili
- ✚ registrati

PIAZZA GAGGERO, 2 – VOLTRI

Servizi di Anagrafe - Certificazioni - Servizi Elettorali - Stato civile - Cimiteriali

dal lunedì al venerdì ore 8.10 -13.00 – su appuntamento lunedì ore 14.00 -16.30;

su appuntamento e limitatamente a rilascio carte di identità elettroniche mercoledì ore 14.00 – 16.30;

sabato ore 8.10 - 12.30 solo per denunce di decesso

Telefono 010 5578815; e-mail: demograficivoltri@comune.genova.it – municipio7comge@postecert.it

I **Servizi Cimiteriali** sono riferiti al cimitero di VOLTRI LEIRA Via Ovada, CREVARI Via Crevari, FIORINO Località Fiorino.

PIAZZA BIGNAMI, 4 – PRA'

Servizi di Anagrafe - Certificazioni - Servizi Elettorali - Cimiteriali

dal lunedì al venerdì ore 8.10 -13.00 – su appuntamento lunedì ore 14.00 -16.30;

su appuntamento e limitatamente a rilascio carte di identità elettroniche mercoledì ore 14.00 – 16.30

Telefono 010 5578109; e-mail: demograficipra@comune.genova.it– municipio7comge@postecert.it

I **Servizi Cimiteriali** sono riferiti al cimitero di PRA ' PALMARO P.zza Palmaro

VIA PALLAVICINI , 5r - PEGLI

Servizi di Anagrafe - Certificazioni - Servizi Elettorali - Stato civile - Cimiteriali

dal lunedì al venerdì ore 8.10 -13.00 – su appuntamento lunedì ore 14.00 -16.30 ;

su appuntamento e limitatamente a rilascio carte di identità elettroniche – mercoledì ore 14.00 -16.30
Telefono 010 5578503; e-mail: demograficegli@comune.genova.it– municipio7comge@postecert.it

I **Servizi Cimiteriali** sono riferiti ai cimiteri di SAN MARTINO da PEGLI v. Beato Martino da Pegli, SAN CARLO CESE località San Carlo.

Autentiche per alienazioni beni mobili registrati lunedì e mercoledì ore 9.30 – 11.30 su appuntamento

Responsabile Area Servizi al Cittadino: Daniela Varini
Tel. 0105578839 dvarini@comune.genova.it

Responsabile Servizi Demografici: Daniela Varini
Tel. 0105578839 dvarini@comune.genova.it

Responsabile Permessi: Irene Pascotto
Tel. 0105578833 ipascotto@comune.genova.it



MUNICIPIO VIII MEDIO LEVANTE

Municipio VIII Medio Levante



SPORTELLO SERVIZI MUNICIPALI

- 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 suolo pubblico
- Rilascio autorizzazioni occupazioni temporanee del suolo a fini edili e per soste operative riferite a interventi programmabili
- Rilascio autorizzazioni per installazione specchi parabolici e dissuasori di sosta/segnaletica orizzontale e servizio di passo carrabile o di accessi pedonali, di pedane per disabili e nulla osta delimitazione area privata
- Toponomastica: rilascio numerazione civica ed interna
- Autentiche per alienazione beni mobili registrati

VIA MASCHERPA 34 R.

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. 0105579402 e-mail sportello8@comune.genova.it

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

Responsabile Area Servizi al cittadino : Daniela Carbonero

Tel. 0105579425

dcarbonero@comune.genova.it

Permessi Funzionario: Nicoletta Montelatici

Tel. 0105579401

nmontelatici@comune.genova.it

amagnasco@comune.genova.it

Tel. 0105579420

(I servizi di anagrafe, stato civile, elettorale sono disponibili presso la sede della Direzione Servizi Civici Corso Torino n. 11)



MUNICIPIO IX LEVANTE

MUNICIPIO IX LEVANTE

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
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, 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 Anagrafe - Stato Civile - Elettorale

dal lunedì al venerdì dalle ore 8,10-12.30 – Lun. pom. dalle 14.00 alle 16.00 su appuntamento
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 12.30 - Lunedì pomeriggio su appuntamento dalle 14.00 alle 16.00

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

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

Ufficio Permessi: Piazza Nievo 1 - dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 - 13.00; lunedì pomeriggio dalle 14,30 alle 16,00 per casi particolarmente complessi.

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

Responsabile Area Amministrativa:

Angelo Musso Tel. 0105579810, amusso@comune.genova.it

Coordinamento tecnico front office municipale: Vilma Rivaro Tel. 0105574343, vrivaro@comune.genova.it

VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1 Gennaio 2021** 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 ai seguenti indirizzi:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>
www.comune.genova.it

SERVIZI EROGATI

ANAGRAFE (il servizio non è erogato per il Municipio Medio Levante in quanto nella stessa area municipale vi è la sede centrale di Corso Torino n. 11 che svolge questa attività)

Rilascio carta d'identità

“con possibilità di esprimere la volontà dell'interessato in merito alla donazione degli organi”

CIE (CARTA IDENTITA' ELETTRONICA)

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

CARTA IDENTITA' CARTACEA

Come previsto dalla Circolare del Ministero dell'Interno n. 8/2017, la carta d'identità in formato cartaceo deve essere rilasciata solo in casi di reale e documentata urgenza segnalato dal richiedente per motivi di salute, viaggio, consultazione elettorale e partecipazione a concorsi o gare pubbliche. Sarà rilasciata anche nel caso in cui il cittadino sia iscritto all'AIRE Anagrafe degli Italiani Residenti all'Estero.

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 € 16,00 + € 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 € 16,00 + € 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 servizi pubblici)

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)

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 10 giorni

Costi: Esenzione totale nei casi previsti dalla legge

Carta libera € 7,08 (con vicende)

Marca da bollo di Stato € 16,00 + € 9,66 (diritti di segreteria)

Servizi di anagrafe a domicilio per utenti impossibilitati a deambulare

Il Comune di Genova, su richiesta del cittadino che si trovi per motivi di salute nell'impossibilità di recarsi negli uffici presenti sul territorio, provvede gratuitamente a fornire a domicilio i seguenti servizi anagrafici:

- rinnovo carta d'identità
- testamento biologico
- autenticazione della firma in calce alla delega per la riscossione di benefici economici erogati da enti previdenziali
- autenticazione di firma in calce a domanda o dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà da presentare a privati
- consegna decreti pensioni di guerra.

Per usufruire del servizio un familiare o altra persona designata presenta domanda recandosi all'ufficio anagrafe competente per territorio, in relazione alla residenza o, se diversa, di effettiva dimora della persona, anche se si tratta di casa di cura, istituto per anziani o altro (allegando copia della relativa documentazione medica che giustifichi il servizio).

L'Ufficio Anagrafe di corso Torino n. 11 oltre a svolgere i servizi a domicilio del Municipio 8, si occupa anche dei servizi per gli utenti che si trovano presso gli Ospedali: San Martino, Gaslini, Galliera, Evangelico e presso la Casa Circondariale di Marassi.

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 di Stato €16,00 + € 2,02

Nessun costo aggiuntivo per il servizio a domicilio - rinnovo carte di identità CIE € 22,21

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 inoltri competenti Uffici di Corso Torino)

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di cancellazione

Valore garantito: Inoltri immediato agli uffici competenti (che garantiscono: 1 anno per irreperibilità; 90 giorni per mancato rinnovo della dimora abituale)

Costi: nessuno

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

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di iscrizione

Valore garantito: Inoltri 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 (che garantiscono: 21 giorni)

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

Autenticazioni 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

SERVIZI DI STATO CIVILE (il servizio non è erogato per il Municipio Medio Levante in quanto nella stessa area municipale vi è la sede centrale di Corso Torino n. 11 che svolge questa attività)

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

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

Rilascio certificazione e/o estratto di nascita, di matrimonio, di decesso che richiedono particolari ricerche di archivio

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di rilascio

Valore garantito: consegna entro 15 giorni

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 (SPID)

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 di 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

Costi: nessuno

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 del decreto di cambiamento del cognome e/o del nome pervenuto dal Ministero dell'Interno o dalla Prefettura

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di trascrizione

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

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

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di trascrizione (dalla ricezione della documentazione)

Valore garantito: 30 giorni

Costi: nessuno

SERVIZI ELETTORALI (il servizio non è erogato per il Municipio Medio Levante in quanto nella stessa area municipale vi è la sede centrale di Corso Torino n. 11 che svolge questa attività)

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 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 inoltrare 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 (che garantiscono tempi immediati)

Costi: Nessuno

Rilascio duplicato tessera elettorale o duplicato etichetta adesiva

Fattore di qualità: del Tempestività nell'erogazione 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 i inoltrare 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

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione servizio

Indicatore: Tempo di ricezione

Valore garantito: Inoltro agli Uffici competenti

Costi: nessuno

SERVIZI CIMITERIALI (il servizio non è erogato per il Municipio Medio Levante e Bassa Valbisagno in quanto nelle stesse aree municipali vi è la sede centrale di Corso Torino n. 11 che svolge questa attività)

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 di Stato + relative tariffe come da Deliberazione 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 di Stato + relative tariffe come da Deliberazione di Giunta Comunale n. 7 del 17.01.2019

Verifica capienza, tumulazioni 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 di Stato + relative tariffe come da Deliberazione di Giunta Comunale n. 7 del 17.01.2019

PERMESSI

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)

Rinuncia autorizzazione/concessione passo carrabile

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di rilascio della ricevuta di richiesta 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 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:

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 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: 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 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 suolo (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

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. 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 (passi carrabili o a salvaguardia accessi pedonali)
€ 16,00	Bollo di Stato per concessione/autorizzazione
€ 0,52	Diritti di segreteria
€ 33,30	Diritti di sopralluogo Aster per nulla osta delimitazione area privata
€ 25,80	Diritti di sopralluogo Direzione Mobilità per nulla osta 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. 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).

PER IL MUNICIPIO CENTRO EST

Parcheggi pubblici

Piazza Ortiz; Lagaccio; Darsena; Via Rivoli – Piazza Carignano
(gestione graduatoria o bando pubblico)

Fattore di qualità: tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di inserimento in graduatoria.

Valore garantito: Immediato

Costi fissi:

€16,00 Bollo di Stato per istanza

Costi variabili:

Oneri dovuti per assegnazione posti auto in locazione (Azienda in convenzione);

Toponomastica: rilascio numerazione esterna ed interna

Fattore di qualità: tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di trasmissione della nota di assegnazione della numerazione

Valore garantito: 30 giorni dalla data di presentazione della domanda

Costi fissi:

nessuno per numerazione interna

€ 16,00 Bollo di Stato + € 118,00 targa in PVC o

€ 149,00 targa in marmo per numerazione esterna

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

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 dal 2020 si è avviata la sperimentazione di modelli organizzativi e di erogazione di servizi alternativi rispetto a quanto in essere che si traduce nelle seguenti azioni di miglioramento:

2020/21	Negli uffici municipali differenziazione dell'erogazione del servizio demografico attraverso l'appuntamento affiancato alla possibilità di accesso libero al cittadino
2020/21	Mantenimento del progetto di "task force anagrafe" con personale a supporto dei municipi grazie al quale i municipi sono in grado di rendere maggiormente efficiente il servizio erogato
2020/21	Incremento della possibilità di pagamento dei servizi demografici tramite il servizio on line PagoPA su piattaforma MIP
2020/21	Incremento della possibilità di pagamento dei servizi erogati dagli Uffici Permessi municipali tramite il servizio PagoPA on line su piattaforma MIP

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta allo Sportello del Cittadino, presso cui è comunque affisso un estratto

La Carta è pubblicata all'indirizzo:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

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.

In conseguenza alla situazione pandemica da COVID-19 verificatasi nel corso del 2020 i Municipi operano una riorganizzazione continua dei servizi municipali offerti in funzione della situazione in atto. A tal proposito in caso di "pandemia o situazioni di estrema pericolosità per la salute umana" il cittadino può trovare aggiornamenti sulla chiusura/riapertura dei servizi municipali visitando il sito web:

<https://smart.comune.genova.it/municipi>

e cliccando sui singoli Municipi, nella sezione "Servizi" → "Uffici e servizi comunali".

DIRITTI DEGLI UTENTI

I cittadini hanno diritto di formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché reclami per inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi. Il Settore ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 10 giorni. Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione il Settore 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>

Segnalazioni e reclami potranno essere inoltrati al responsabile della Carte dei Servizi/ Direttore del Municipio.

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.