



Comune di Genova

GENOVA
MORE THAN THIS

CARTA DEI SERVIZI DIREZIONE SERVIZI CIVICI ANNO 2023



Direzione Servizi Civici
Corso Torino 11
16129 Genova



Segreteria tel. 0105576843

INDICE

Introduzione	3
Validita' della carta	4
Principi fondamentali.....	5
Servizi erogati e standard di qualita'	7
Servizi di anagrafe.....	7
Servizi di stato civile	18
Servizi elettorali/leva militare.....	27
Azioni di miglioramento	32
Diffusione e comunicazione.....	33
Diritti degli utenti	34
Rimborsi.....	34
Doveri degli utenti	34
Conciliazione.....	35

INTRODUZIONE

Cos'è la Carta dei Servizi

“La Carta dei Servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi oggetto che fornisce un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti ai cittadini. Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi. Il principio ispiratore della Carta dei Servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, offerti in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza. La Carta dei Servizi è infatti uno strumento che:

- Chiarisce diritti e doveri dell'ente nel fornire i servizi ai cittadini, diritti e opportunità dei cittadini stessi;
- Presenta ai cittadini i servizi per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- Fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- Individua gli obiettivi di miglioramento dei servizi.

Quali sono i servizi offerti?

Il Comune di Genova offre ai cittadini alcuni servizi online, fruibili 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno, tramite il Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID) o Carta d'Identità Elettronica.

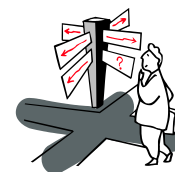
Per ulteriori informazioni consulta il sito: <https://smart.comune.genova.it/node/788/39>

Nella sede centrale di Corso Torino 11, al fine di agevolare l'accesso dei cittadini ai servizi, oltre all'accoglienza, all'orientamento e al sito istituzionale, è operativo il numero unico che, insieme agli orari di apertura al pubblico, fornisce informazioni di primo livello e indicazioni sui documenti necessari all'erogazione dei singoli servizi.



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*.

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.



L'**Ufficio Elettorale** ha lo scopo di garantire il diritto di voto a tutti i cittadini italiani (residenti in Italia o all'Estero) e comunitari (residenti in Italia) che hanno raggiunto la maggiore età, attraverso l'aggiornamento costante della Banca Dati e delle Liste Elettorali.

Assicura nel territorio Comunale il corretto svolgimento di qualsiasi tipo di Elezioni: politiche, europee, regionali, comunali e municipali nonché referendum abrogativi, consultivi e costituzionali e la raccolta e certificazione delle sottoscrizioni delle proposte di referendum o di iniziativa popolare presentate da Associazioni, Gruppi Politici, Cittadini, ecc.



Il Servizio **Leva** provvede alla formazione e all'aggiornamento delle liste di leva. Per gli iscritti nelle liste di leva di Genova rilascia: certificato di esito leva per i riformati alla visita, certificato iscrizione liste di leva, dichiarazione ricostruzione foglio matricolare.

L'Ufficio **Toponomastica** si occupa, in particolare, della denominazione di tutte le aree di circolazione all'interno del Comune e dell'ordinativo delle tabelle di numerazione civica, indicate dai Municipi su istanza del cittadino, di tutti gli immobili. E' inoltre tenutario, in collaborazione con il SIT,

del piano di censimento e del piano elettorale che viene aggiornato costantemente in funzione dello sviluppo edilizio.

Servizi Cimiteriali

Offrono le funzioni che la Legge Regionale (L.R. n. 15/2020) e Nazionale (Regolamento di Polizia Mortuaria, D.P.R. 285/1990) prevedono, a tutela della salute pubblica, per la sepoltura dei defunti. Provvedono inoltre alle autorizzazioni previste per la cremazione e la gestione delle ceneri, che nella nostra Regione possono (nel rispetto di quanto previsto dalla L.R. 4/2007) anche essere date in affido o disperse.

Nei Cimiteri cittadini (che sono 35) si svolgono operazioni di:

- Inumazione (seppellimento in una fossa scavata nella terra)
- Esumazione (di resti/salme)
- Tumulazione (sepoltura in nicchie o loculi)
- Estumulazione (di resti/salme)

Vengono inoltre svolti trattamenti su ceneri e resti ossei e realizzate tutte le complesse attività correlate.

Si curano piccoli interventi di manutenzione ordinaria e di mantenimento del decoro delle aree cimiteriali.

Si sviluppano attività di promozione e valorizzazione del patrimonio storico-artistico e turistico cimiteriale, con particolare riferimento al Cimitero Monumentale di Staglieno.

Gli Orari di apertura al pubblico sono pubblicati al seguente indirizzo: <http://www.comune.genova.it/content/uffici-demografici-di-corso-torino-anagrafe-stato-civile-elettorale-e-leva>

!!NEW A Genova in questo periodo molti cittadini si rivolgono agli uffici comunali per l'ottenimento dello **SPID**, il Sistema d'Identità Digitale ormai indispensabile per l'accesso a numerosi servizi che Regione, Comune, INPS, altre Pubbliche Amministrazioni e privati aderenti forniscono in modalità digitale. Il Comune di Genova ha attivato 12 **Spid Point**, di cui uno presso gli uffici della sede centrale di Corso Torino 11, abilitati al rilascio delle credenziali per l'identità digitale.

!!NEW E' stato inserito sul sito istituzionale del Comune **Il Fascicolo del Cittadino**, accessibile attraverso credenziali SPID e C.I.E. All'interno dello stesso sono presenti le principali notizie relative alla posizione anagrafica e di stato civile oltre ad altre informazioni relative ai servizi comunali. Il contenuto del fascicolo sarà incrementato nel corso dell'anno con ulteriori informazioni di interesse.

Miglioramento delle condizioni di accessibilità, e sicurezza dei servizi

Nella sede dei Servizi Civici in corso Torino 11, è garantita l'erogazione dei servizi anche durante gli interventi di adeguamento edilizio, volti a migliorare, a regime, le condizioni lavorative e l'accessibilità ai cittadini.

Cessata la pandemia, la maggior parte delle misure di prevenzione adottate sono venute meno; si rinvia ai protocolli di Ente per eventuale ulteriore disciplina.

VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1° gennaio 2023** e vengono aggiornati annualmente. In ogni caso, la Carta conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione.

Tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione online della Carta scaricabile all'indirizzo

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

PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, efficienza ed efficacia, partecipazione, chiarezza e comprensibilità dei messaggi e nel rispetto delle Norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo.

Eguaglianza dei diritti degli utenti

Il Comune si impegna a garantire uguaglianza di trattamento senza alcun tipo di discriminazione per tutte le persone che richiedono l'accesso ai servizi, garantendo parità di condizioni di accesso, fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi stessi.

Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse categorie o fasce di utenti secondo le norme vigenti.

Imparzialità

L'erogazione del servizio, l'interpretazione delle clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore vengono espletati adottando criteri di obiettività, neutralità e imparzialità.

Continuità del servizio erogato

Il Comune si impegna a garantire la continuità e la regolarità nell'erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore.

In tali casi il Comune si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

Partecipazione

Il Comune garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio stesso, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente può presentare reclami, memorie e documenti, prospettare osservazioni, cui il Comune e/o il gestore è tenuto a dare riscontro.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Comune, nel redigere qualsiasi documento e/o messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

Privacy

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Comune la corretta erogazione del servizio, in collaborazione anche con soggetti terzi.

Per l'erogazione dei servizi, le necessarie operazioni effettuate sui dati sono le seguenti: raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy.

Standard di prestazione qualitativi e quantitativi

Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi sono individuati anche in collaborazione con le Associazioni di Tutela dei Consumatori e degli Utenti.

L'adeguatezza e il rispetto degli standard sono garantiti da idonei controlli interni.

Su metodologie e criteri impiegati viene data adeguata informazione preventiva alla Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

I dati relativi al monitoraggio degli standard, nonché le azioni di miglioramento, sono pubblicati ogni anno, entro il mese di marzo, e consultabili al seguente indirizzo:

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

I processi relativi ai servizi elettorali sono certificati secondo la norma UNI EN ISO 9001 dal 15/2/2010
I processi relativi ai servizi anagrafici sono certificati secondo la norma UNI EN ISO 9001 dal 24/2/2014
I processi relativi ai servizi di stato civile sono certificati secondo la norma UNI EN ISO 9001 dal 24/2/2016
Il Sistema di Gestione Qualità è stato aggiornato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 dal 30/03/2018

Member of CISQ Federation



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001

SERVIZI EROGATI E STANDARD DI QUALITA'

SERVIZI DI ANAGRAFE

Carta d'identità elettronica

La carta d'identità elettronica (CIE) rappresenta il nuovo documento di identificazione rilasciato ai cittadini italiani, comunitari e stranieri.

Effettuate le operazioni di riconoscimento, inserimento foto, acquisizione delle impronte e della volontà relativa alla donazione organi, la CIE sarà inviata direttamente all'indirizzo indicato dall'utente entro 6 giorni lavorativi dalla richiesta, dall'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato.

Normativa

[Regio decreto 18 giugno 1931, n. 773](#)

Responsabile

Vilma Viarengo

tel. 010 5576815

e-mail carteidentita@comune.genova.it

pec anagrafecomge@postecert.it

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
CIE (CARTA IDENTITA' ELETTRONICA)	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di accesso	La CIE sarà inviata direttamente all'indirizzo indicato dall'utente entro 6 giorni lavorativi dalla richiesta, dall'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato

Come fare:

Recarsi previo appuntamento su agenda digitale (link: <https://smart.comune.genova.it/agendaservizi>), presso gli sportelli dedicati dell'Ufficio Anagrafe (corso Torino 11 -piano terra) nei seguenti giorni e orari: lunedì e mercoledì dalle ore 8:10 alle ore 15:30, martedì, giovedì e venerdì dalle ore 8:10 alle ore 12:30.

È inoltre possibile recarsi presso gli uffici anagrafici territoriali (reperibili all'indirizzo <https://smart.comune.genova.it/municipi>)

Costi: € 22,21

Carta d'identità formato cartaceo

E' un documento di riconoscimento rilasciato dal Comune di residenza: viene emessa solo in casi di reale e documentata urgenza e per i cittadini iscritti nell'Anagrafe degli Italiani Residenti all'Estero (AIRE) come previsto dalla circolare del Ministero dell'Interno n. 8/2017.

Normativa

[Regio decreto 18 giugno 1931, n. 773](#)

Responsabile

Vilma Viarengo

tel. 010 5576815

e-mail carteidentita@comune.genova.it

pec anagrafecomge@postecert.it

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
CARTA IDENTITA' CARTACEA	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	Rilascio immediato

Costi: € 5,42

Come fare:

- recarsi previo appuntamento su agenda digitale (link: <https://smart.comune.genova.it/agendaservizi>), presso gli sportelli dedicati dell'Ufficio Anagrafe (corso Torino 11 -piano terra) nei seguenti giorni e orari: lunedì e mercoledì dalle ore 8:10 alle ore 15:30, martedì, giovedì e venerdì dalle ore 8:10 alle ore 12:30.
È inoltre possibile recarsi presso gli uffici anagrafici territoriali (reperibili all'indirizzo <https://smart.comune.genova.it/municipi>)
- per comprovata urgenza:** senza appuntamento presso gli sportelli dedicati dell'Ufficio Anagrafe (corso Torino 11 -piano terra) o presso gli uffici anagrafici territoriali (reperibili all'indirizzo <https://smart.comune.genova.it/municipi>) nei giorni e orari sopra indicati.

Autenticazione di firma, fotocopia e legalizzazione di fotografia

È l'attestazione da parte del pubblico ufficiale che una firma è resa dal dichiarante in sua presenza ed è quindi autentica; che la fotografia corrisponde alla persona che ne richiede la legalizzazione e che la copia del documento è conforme all'originale.

Normativa

[D.P.R. 445/2000](#)

Responsabile

Vilma Viarengo

tel. 010 5576815

e-mail carteidentita@comune.genova.it

pec anagrafecomge@postecert.it

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Autenticazione di firma, fotocopia e legalizzazione di fotografia	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	Rilascio immediato
<p>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 (spese d'ufficio)</p> <p>Come fare: Recarsi previo appuntamento su agenda digitale (link: https://smart.comune.genova.it/agendaservizi), presso gli sportelli dedicati dell'Ufficio Anagrafe (corso Torino 11 -piano terra) nei seguenti giorni e orari: lunedì e mercoledì dalle ore 8:10 alle ore 15:30, martedì, giovedì e venerdì dalle ore 8:10 alle ore 12:30. È inoltre possibile recarsi presso gli uffici anagrafici territoriali (reperibili all'indirizzo https://smart.comune.genova.it/municipi)</p>			
<p>Dichiarazione sostitutiva atto di notorietà È una dichiarazione resa dal dichiarante nel proprio interesse di stati, fatti e qualità personali a diretta conoscenza del dichiarante. La dichiarazione resa nell'interesse proprio del dichiarante può riguardare anche stati, qualità personali e fatti relativi ad altri soggetti di cui egli abbia diretta conoscenza. È richiesta l'autenticazione della firma se la dichiarazione deve essere presentata a privati o inviata all'estero, deve essere fatta in autocertificazione se richiesta da enti pubblici o privati gestori di pubblico servizio.</p> <p>Normativa D.P.R. 445/2000</p>			
<p>Responsabile Vilma Viarengo tel. 010 5576815 e-mail carteidentita@comune.genova.it pec anagrafecomge@postecert.it</p>			
SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Dichiarazione sostitutiva atto di notorietà	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	Rilascio immediato
<p>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 (spese d'ufficio)</p> <p>Come fare: Recarsi previo appuntamento su agenda digitale (link: https://smart.comune.genova.it/agendaservizi), presso gli sportelli dedicati dell'Ufficio Anagrafe (corso Torino 11 -piano terra) nei seguenti giorni e orari: lunedì e mercoledì dalle ore 8:10 alle ore 15:30, martedì, giovedì e venerdì dalle ore 8:10 alle ore 12:30. È inoltre possibile recarsi presso gli uffici anagrafici territoriali (reperibili all'indirizzo https://smart.comune.genova.it/municipi)</p>			

Certificazione di anagrafe

Il certificato anagrafico è un documento contenente le seguenti informazioni anagrafiche: residenza, cittadinanza, stato civile, anagrafico di nascita, stato di famiglia. Si usa quando è necessario certificare più informazioni riguardanti la stessa persona. Non possono essere richiesti certificati per le pubbliche amministrazioni e per i privati erogatori di pubblici servizi.

Normativa:

- [DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA 30 maggio 1989, n. 223](#)
- [D.P.R. 445/2000](#)

Responsabile

Vilma Viarengo

tel. 010 5576932

pec anagrafecomge@postecert.it

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Rilascio certificazione di anagrafe	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	Rilascio immediato 10 giorni per i certificati storici

Costi: Esenzione totale nei casi previsti dalla legge

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

Certificati storici € 7,08

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.

Come fare:

- per via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "Servizi on line" (link: <https://smart.comune.genova.it/genova-digitale>) e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Anagrafe" dal menu a tendina e successivamente "Certificati di Anagrafe e Stato Civile on line (file con timbro digitale)".

Dalla pagina web è possibile accedere al servizio tramite **ANPR** (<https://www.anagrafenazionale.interno.it/>), **Fascicolo del Cittadino** (<https://smart.comune.genova.it/sezione/fascicolo-del-cittadino>) o tramite il **Portale del Comune di Genova** (<https://vm-peopleprod.comune.genova.it/people/initProcess.do?processName=it.people.fsl.servizi.demografici.anagrafe.richiestacertificato>).

In caso di accesso al Portale del Comune cliccare su "login" e successivamente su "Esci" per procedere con l'autenticazione per l'accesso.

In entrambi i casi l'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS).

- presso le Edicole e gli Sportelli ACI, aderenti al progetto "[Salta la coda](#)"
- tramite posta certificata (PEC) a anagrafecomge@postecert.it

Servizi di anagrafe a domicilio per utenti con difficoltà motorie

- rinnovo carta d'identità
- iscrizione al portale dei servizi online
- 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
- tutte le pratiche anagrafiche quando non sia possibile espletarle on line

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 dell'ammalato, anche se si tratta di casa di cura, istituto per anziani o altro allegando copia della relativa documentazione medica che giustifichi il servizio.

Gli ultra ottantenni possono richiedere questo servizio senza presentare documentazione.

Normativa

- [Regio decreto 18 giugno 1931, n. 773](#)
- [D.P.R. 445/2000](#)

Responsabile

Vilma Viarengo

tel. 010 5576932

pec anagrafecomge@postecert.it

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Servizi di anagrafe a domicilio	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna dalla richiesta	10 giorni

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)

Rinnovo carte di identità CIE € 22,21

Nessun costo aggiuntivo per il servizio a domicilio

Come fare:

- per via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "Servizi on line" (link: <https://smart.comune.genova.it/genova-digitale>) e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Anagrafe" dal menu a tendina e successivamente "Autenticazione di sottoscrizioni su istanze e dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà a domicilio"/"Rilascio o rinnovo della carta d'identità a domicilio".

L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS)

Link al modulo:

https://fascicolo.comune.genova.it/procedure:c_d969:autenticazione;sottoscrizioni;domicilio;domanda

https://fascicolo.comune.genova.it/procedure:c_d969:carta.identita;domicilio

- tramite posta certificata (PEC) a anagrafecomge@postecert.it

Residenza (Iscrizioni anagrafiche di cittadini provenienti da altri Comuni o dall'estero)

è la dichiarazione con la quale si afferma di avere la dimora abituale in una data città ad un determinato indirizzo. La domanda deve essere presentata entro 20 giorni dal trasferimento dei soggetti o nuclei familiari

Normativa

[DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA 30 maggio 1989, n. 223](#)

Responsabile

Vilma Viarengo

tel. 010 5576820(per i cittadini italiani e stranieri) - 0105576956 (per i cittadini comunitari)

e-mail anagrafecittadiniue@comune.genova.it (per i cittadini comunitari)

pec anagrafecomge@postecert.it

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Residenza (Iscrizioni anagrafiche di cittadini provenienti da altri Comuni o dall'estero)	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di registrazione in anagrafe	2 giorni lavorativi

Costi: nessuno

Come fare:

- per via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "Servizi on line" (link: <https://smart.comune.genova.it/genova-digitale>) e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Anagrafe" dal menu a tendina e successivamente "Variazioni di residenza - Nuova pratica di richiesta di residenza per persone non residenti nel Comune di Genova".

L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS);

Fascicolo del Cittadino: <https://smart.comune.genova.it/sezione/fascicolo-del-cittadino>

tramite posta certificata (PEC) a anagrafecomge@postecert.it

Residenza (cambio di abitazione)

istanza che deve essere presentata entro 20 giorni dal cambio di abitazione nell'ambito del Comune di Genova

Normativa

[DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA 30 maggio 1989, n. 223](#)

Responsabile

Vilma Viarengo

tel. 010 5576826/827 (solo per cittadini italiani) - 010 5576946/893 (solo per cittadini comunitari e stranieri)

e-mail: anagrafestranieri@comune.genova.it (solo per cittadini comunitari e stranieri)

pec anagrafecomge@postecert.it

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Cambi di abitazione nell'ambito del Comune di Genova	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di registrazione	2 giorni lavorativi
Costi: nessuno			
Come fare:			
<ul style="list-style-type: none"> per via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "Servizi on line" (link: https://smart.comune.genova.it/genova-digitale) e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Anagrafe" dal menu a tendina e successivamente "Variazioni di residenza - Nuova pratica di cambio di indirizzo per persone attualmente residenti nel Comune di Genova". <u>L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS).</u> Fascicolo del Cittadino: https://smart.comune.genova.it/sezione/fascicolo-del-cittadino tramite posta certificata (PEC) a anagrafecomge@postecert.it 			

Iscrizione A.I.R.E. (anagrafe italiani residenti all'estero)

L'A.I.R.E. contiene i dati dei cittadini italiani che trasferiscono la residenza all'estero per un periodo di tempo superiore a 12 mesi

Normativa

[D.P.R. n. 223/1989 art. 13](#)

Responsabile

Vilma Viarengo

tel. 010 5576819

e-mail aire@comune.genova.it

pec anagrafecomge@postecert.it

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Iscrizione A.I.R.E. (anagrafe italiani residenti all'estero)	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di iscrizione	2 giorni lavorativi dalla ricezione della documentazione da parte del Consolato/Ambasciata
Costi: nessuno			
Come fare:			
<ul style="list-style-type: none"> per via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "Servizi on line" (link: https://smart.comune.genova.it/genova-digitale) e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Anagrafe" dal menu a tendina e successivamente "Trasferimento della residenza all'estero". <u>L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS);</u> Link al modulo: https://fascicolo.comune.genova.it/procedure:c_d969:trasferimento.residenza.estero;dichiarazione tramite posta certificata (PEC) a anagrafecomge@postecert.it 			

Attestato di soggiorno indeterminato e permanente ai cittadini dell'unione europea già residenti

I cittadini dei Paesi dell'Unione Europea, in possesso dei requisiti di legge che abbiano richiesto l'iscrizione anagrafica, possono ottenere l'attestato di soggiorno indeterminato o permanente; quest'ultimo può essere richiesto solo dopo 5 anni di soggiorno regolare in Italia.

Normativa

[D.Lgs. n. 30/2007 art. 16](#)

Responsabile

Vilma Viarengo

tel. 010 5576956

e-mail anagrafecittadiniue@comune.genova.it

pec anagrafecomge@postecert.it

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Attestato di soggiorno indeterminato e permanente ai cittadini dell'unione europea già residenti	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna dalla richiesta	30 giorni

Costi: Marca da bollo di Stato € 16,00 per la richiesta dell'attestato di soggiorno + Marca da bollo di Stato per ogni attestato rilasciato.

Come fare:

- per via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "Servizi on line" (link: <https://smart.comune.genova.it/genova-digitale>) e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Anagrafe" dal menu a tendina e successivamente "Attestazione di soggiorno permanente per cittadini comunitari".
L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS).

Link al modulo:

https://fascicolo.comune.genova.it/procedure:c_d969:soggiorno.permanente;attestato;domanda

- tramite posta certificata (PEC) a anagrafecomge@postecert.it

Dichiarazione dimora abituale per cittadini stranieri

I cittadini stranieri iscritti nell'anagrafe del Comune di Genova hanno l'obbligo di rinnovare la dichiarazione di dimora abituale attraverso l'esibizione del permesso di soggiorno entro 60 giorni dal rinnovo dello stesso.

Normativa

[D.P.R. n. 223/1989 art. 7](#)

Responsabile

Vilma Viarengo

tel. 010 5576946

e-mail anagrafestranieri@comune.genova.it

pec anagrafecomge@postecert.it

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Dichiarazione dimora abituale per cittadini stranieri	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di registrazione	20 giorni
Costi: nessuno			
Come fare: <ul style="list-style-type: none"> per via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "Servizi on line" (link: https://smart.comune.genova.it/genova-digitale) e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Anagrafe" dal menu a tendina e successivamente "Rinnovo della dichiarazione di dimora abituale per cittadini extracomunitari". <u>L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS).</u> Link al modulo: https://fascicolo.comune.genova.it/procedure:c_d969:rinnovo.dichiarazione.dimora.abituale.cittadini.extracomunitari;domanda?source=566 <ul style="list-style-type: none"> tramite posta certificata (PEC) a anagrafecomge@postecert.it 			
Assegnazione numeri civici Tutti gli accessi che dall'area di circolazione immettono direttamente o indirettamente alle unità ecografiche semplici (abitazioni, esercizi, uffici, chioschi e altri) devono essere contraddistinti da numeri arabi che costituiscono la numerazione civica.			
Normativa D.P.R. 30 maggio 1989, n. 223			
Responsabile Vilma Viarengo tel. 010 5576959 e-mail toponomastica@comune.genova.it pec anagrafecomge@postecert.it			
SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Assegnazione numeri civici	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di invio ordine numeri civici dall'arrivo della comunicazione da parte del Municipio competente	2 giorni lavorativi
Costi: Vedi link tariffe comunali per costi delle tavolette in p.v.c. o in marmo http://www.comune.genova.it/servizi/demografici			
Come fare: <ul style="list-style-type: none"> per via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "Servizi on line" (link: https://smart.comune.genova.it/genova-digitale) e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Toponomastica" dal menu a tendina e successivamente "Assegnazione della numerazione civica". <u>L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS).</u> Link al modulo: https://fascicolo.comune.genova.it/procedure:c_d969:numerazione.civica;assegnazione <ul style="list-style-type: none"> tramite posta certificata (PEC) a anagrafecomge@postecert.it 			

Intitolazione strade o piazze e targhe commemorative

Le proposte di intitolazioni di strade o piazze possono essere presentate da enti pubblici e privati, partiti politici, Municipi o da associazioni a carattere nazionale e locale, istituti, circoli, organizzazioni sindacali, comitati, singoli cittadini, a condizione che queste proposte siano state valutate preventivamente dal Consiglio del Municipio competente

Normativa

[regio decreto-legge 10 maggio 1923, n. 1158](#)

Responsabile

Vilma Viarengo

tel. 010 5576850-959

e-mail toponomastica@comune.genova.it

pec anagrafecomge@postecert.it

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Intitolazione strade o piazze e targhe commemorative	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di istruttoria per l'inserimento all'ordine del giorno della seduta della Commissione per la Toponomastica Cittadina (che di norma si riunisce con cadenza semestrale)	10 giorni

Costi

- Fornitura e il posizionamento di targhe viarie a carico dell'Amministrazione.
- La realizzazione e la posa in opera targhe commemorative, a carico del proponente secondo le modalità indicate dalla Commissione

Come fare:

- tramite email a toponomastica@comune.genova.it
- tramite posta certificata (PEC) a anagrafecomge@postecert.it

Autenticazione di firma per alienazione di beni mobili registrati

L'Articolo 7 D.L. n. 223 del 4 luglio 2006 convertito in legge n. 248 del 4 agosto 2006 dispone che:

"L'autenticazione della sottoscrizione degli atti e delle dichiarazioni aventi ad oggetto l'alienazione dei beni mobili registrati e rimorchi o la costituzione di diritti di garanzia sui medesimi può essere richiesta anche agli uffici comunali e ai titolari degli sportelli telematici dell'automobilista di cui all'articolo 2 del regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 19 settembre 2000, n. 358, che sono tenuti a rilasciarla gratuitamente, salvo i previsti diritti di segreteria, nella stessa data della richiesta, salvo motivato diniego."

Normativa

[Decreto legge 04/07/2006, n. 223, art. 7](#)

Responsabile

Vilma Viarengo

tel. 010 5576850 – fax 010 5576920

e-mail toponomastica@comune.genova.it

pec anagrafecomge@postecert.it

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Autenticazioni di firma per alienazione di beni mobili registrati	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di autenticazione	Immediato
Costi: Marca da bollo di Stato + spese d'ufficio			
Come fare: di persona, previo appuntamento, presso gli uffici comunali elencati alla pagina https://smart.comune.genova.it/pages/alienazione-dei-beni-mobili			

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 conviventi che non abbiano vincoli di parentela, affinità, adozione, matrimonio o unione civile fra loro o con terzi.

Normativa

[D.Lgs. n. 223/1989 art. 13](#)

Responsabile

Vilma Viarengo

tel. 010 5576826/827

pec anagrafecomge@postecert.it

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Convivenze di fatto	Tempestività nell'erogazione del servizio	Registrazione in anagrafe previa verifica requisiti (residenza, coabitazione e iscrizione sul medesimo stato di famiglia)	2 giorni

Costi: nessuno

- per via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "Servizi on line" (link: <https://smart.comune.genova.it/genova-digitale>) e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Anagrafe" dal menu a tendina e successivamente "Costituzione della convivenza di fatto".

L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS);

Link al modulo:

https://fascicolo.comune.genova.it/procedure:c_d969:convivenza.fatto;costituzione;dichiarazione

- tramite posta certificata (PEC) a anagrafecomge@postecert.it

SERVIZI DI STATO CIVILE

Certificazione di stato civile

I **certificati di stato civile** sono le attestazioni riguardanti le informazioni contenute nei registri di **stato civile**, ovvero nascita, morte, matrimonio.

Non possono essere richiesti certificati per le pubbliche amministrazioni e per i privati erogatori di pubblici servizi.

Normativa

[D.P.R. 396/2000](#)

Responsabile

Antonio Cammisotto

tel. 010 5576919

mail statocivile@comune.genova.it

pec comunegenova@postemailcertificata.it

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Certificazione di stato civile	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio/spedizione	Immediato Consegna entro 30 giorni (per i certificati con particolari ricerche d'archivio) Spedizione entro 3 giorni (per i certificati con consegna a domicilio o ritiro presso la sede territoriale prescelta)

Costi: € 1,50 o esenzione totale nei casi previsti dalla legge
Euro 3,00 con spedizione a domicilio (di cui Euro 1,50 per spedizione)

Come fare:

- per via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "Servizi on line" (link: <https://smart.comune.genova.it/genova-digitale>) e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Anagrafe" dal menu a tendina e successivamente "Certificati di Anagrafe e Stato Civile on line (file con timbro digitale)".

Dalla pagina web è possibile accedere al servizio tramite **Fascicolo del Cittadino** (<https://smart.comune.genova.it/sezione/fascicolo-del-cittadino>) o tramite **Portale del Comune di Genova** (<https://vm-peopleprod.comune.genova.it/people/initProcess.do?processName=it.people.fsl.servizi.demografici.anagrafe.richiestacertificato>).

In caso di accesso al Portale del Comune cliccare su "login" e successivamente su "Esci" per procedere con l'autenticazione per l'accesso.

In entrambi i casi l'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS).

- tramite posta certificata (PEC) a anagrafecomge@postecert.it
- presso le Edicole e gli Sportelli ACI, aderenti al progetto "[Salta la coda](#)"

Publicazione di matrimonio

La pubblicazione di matrimonio è una forma di pubblicità/notizia che ha lo scopo di rendere nota l'intenzione di contrarre matrimonio da parte delle due persone interessate (atto affisso all'albo pretorio del Comune).

Normativa

[D.P.R. 396/2000](#)

Responsabile

Antonio Cammisotto
tel. 010 5576865/866
e-mail matrimoni@comune.genova.it
pec comunegenova@postemailcertificata.it

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Pubblicazione di matrimonio	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempi di pubblicazione all'Albo Pretorio on line	11 giorni

Costi: Marca da bollo di Stato + spese d'ufficio € 17,50 (dentro Comune)
€ 33,50 (fuori Comune)

Come fare:

- per via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "Servizi on line" (link: <https://smart.comune.genova.it/genova-digitale>) e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Stato Civile" dal menu a tendina e successivamente "Pubblicazione di matrimonio".
L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS);
- Link al modulo:**
https://fascicolo.comune.genova.it/procedure:c_d969:pubblicazione.matrimonio
- tramite posta certificata (PEC) a comunegenova@postemailcertificata.it

Celebrazione del matrimonio civile

Il rito civile del matrimonio può essere celebrato, oltre che nella sede istituzionale di corso Torino, anche in alcune sale da ricevimento di ville e palazzi storici.

Link: <http://www.comune.genova.it/pages/sedi-di-celebrazione-dei-matrimoni-civili>

Normativa

[D.P.R. 396/2000](#)

Responsabile

Antonio Cammisotto
tel. 010 5576865-866-867 – fax 010 5576927
matrimoni@comune.genova.it
comunegenova@postemailcertificata.it

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Celebrazione del matrimonio civile	Accessibilità	Numero sedi di celebrazione (offrire ai futuri sposi la possibilità di scegliere le sedi in base alle possibilità/esigenze)	Minimo n. 10 sedi Qualora si verificasse, per qualsiasi motivo, l'indisponibilità della sala prescelta, il matrimonio/unione civile verrà celebrato, a prezzo invariato, nella stessa data in una sede analogicamente prestigiosa.
<p>Costi: i costi variano in base alla scelta della sede http://www.comune.genova.it/pages/sedi-di-celebrazione-dei-matrimoni-civili</p>			
<p>Come fare:</p> <ul style="list-style-type: none"> per via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "Servizi on line" (link: https://smart.comune.genova.it/genova-digitale) e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Stato Civile" dal menu a tendina e successivamente "Pubblicazione di matrimonio". <u>L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS);</u> <p>Link al modulo: https://fascicolo.comune.genova.it/procedure:c_d969:pubblicazione.matrimonio</p> <ul style="list-style-type: none"> tramite posta certificata (PEC) a comunegenova@postemailcertificata.it 			

Unioni Civili

Con la costituzione dell'unione civile tra persone dello stesso sesso le parti acquistano gli stessi diritti e assumono i medesimi doveri. Dall'unione civile deriva l'obbligo reciproco all'assistenza morale e materiale e alla coabitazione.

Link: <http://www.comune.genova.it/pages/sedi-di-celebrazione-dei-matrimoni-civili>

Normativa:

[Legge n.76/2016](#)

Responsabile

Antonio Cammisotto

Tel. 010 5576865/866

C.so Torino 11 - 2° piano

e-mail unionicivili@comune.genova.it

pec comunegenova@postemailcertificata.it

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Unioni Civili	Accessibilità	Numero sedi di celebrazione (offrire ai futuri uniti civilmente la possibilità di scegliere le sedi in base alle possibilità/esigenze)	Minimo n. 10 sedi Qualora si verificasse, per qualsiasi motivo, l'indisponibilità della sala prescelta, il matrimonio/unione civile verrà celebrato, a prezzo invariato, nella stessa data in una sede analogicamente prestigiosa.

Costi: i costi variano in base alla scelta della sede

<http://www.comune.genova.it/pages/sedi-di-celebrazione-dei-matrimoni-civili>

Come fare:

- per via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "Servizi on line" (link: <https://smart.comune.genova.it/genova-digitale>) e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Stato Civile" dal menu a tendina e successivamente "Costituzione dell'unione civile".

L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS);

Link al modulo:

https://fascicolo.comune.genova.it/procedure:c_d969:unione.civile;costituzione;domanda

- tramite posta certificata (PEC) a comunegenova@postemailcertificata.it

Accordo di separazione, divorzio o scioglimento dell'unione civile davanti all'Ufficiale dello Stato Civile

La legge prevede la possibilità per le coppie di comparire direttamente innanzi all'Ufficiale dello Stato Civile del Comune per concludere un accordo di separazione, divorzio, scioglimento dell'unione civile o modifica delle precedenti condizioni.

Normativa:

[Leggen.162/2014](#)

Responsabile

Antonio Cammisotto

tel. 010 5576866/834

e-mail divorzi@comune.genova.it

pec: comunegenova@postemailcertificata.it

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Accordo di separazione, divorzio o scioglimento dell'unione civile davanti all'Ufficiale dello Stato Civile	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di definizione della pratica	90 giorni dalla redazione del 1° verbale di separazione/divorzio/riciesta di scioglimento dell'unione civile (salvo particolari esigenze istruttorie)

Costi: Marca da bollo di Stato

Come fare:

- per via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "Servizi on line" (link: <https://smart.comune.genova.it/genova-digitale>) e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Stato Civile" dal menu a tendina e successivamente "Avvio del procedimento di divorzio o separazione".

L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS);

Link al modulo:

https://fascicolo.comune.genova.it/procedure:c_d969:divorzio.separazione

- tramite posta certificata (PEC) a comunegenova@postemailcertificata.it
- tramite email a divorzi@comune.genova.it

Dichiarazione di nascita

La dichiarazione può essere resa da uno dei genitori, procuratore speciale, medico, ostetrica o altra persona che ha assistito al parto, rispettando la volontà della madre che eventualmente non voglia essere nominata:

- **entro 3 giorni** dalla nascita, alla Direzione Sanitaria dell'ospedale o casa di cura in cui è avvenuto l'evento
- oppure
- **entro 10 giorni** dalla nascita, all'Ufficiale di Stato Civile del Comune o Municipi in cui è avvenuto l'evento o al Comune o delegazione di residenza dei genitori.

NEW La Corte Costituzionale, con sentenza n. 131 datata 27 aprile 2022, pubblicata il 1° giugno 2022, ha dichiarato l'illegittimità della norma che prevede l'automatica attribuzione del cognome paterno al figlio italiano.

Pertanto, dalla data del 2 Giugno 2022 è possibile attribuire ad un/una bimbo/a neonato/a il cognome di entrambi i genitori nell'ordine scelto, oppure il solo cognome paterno o materno.

Deve però esservi l'accordo di entrambi al momento della dichiarazione di nascita resa in Ospedale o avanti l'ufficiale dello stato civile. Se i genitori non raggiungono l'accordo, la Corte Costituzionale - nella stessa sentenza - ha precisato che si rende necessario l'intervento del giudice, che l'ordinamento giuridico già prevede per risolvere il disaccordo su scelte riguardanti i figli.

Normativa:

[D.P.R. 396/2000](#)

Responsabile

Antonio Cammisotto

tel. 0105576953/954/869

e-mail nascite@comune.genova.it

pec comunegenova@postemailcertificata.it

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Dichiarazione di nascita	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di redazione dell'atto	Immediato

Costi: nessuno

Come fare:

Recarsi, previo appuntamento su agenda digitale (link: <https://smart.comune.genova.it/agendaservizi>), presso gli sportelli dedicati all'Ufficio Nascite (corso Torino 11 - piano 2°) nei seguenti giorni e orari: lunedì dalle ore 8:10 alle ore 15:30, martedì dalle ore 8:10 alle ore 12:30, mercoledì dalle ore 8:10 alle ore 11:00.

Riconoscimento di nascituro

Può essere effettuato prima della nascita.

In questo caso dopo la nascita non sarà più necessaria la presenza di entrambi i genitori.

Normativa:

[D.P.R. 396/2000](#)

Responsabile

Antonio Cammisotto

tel. 010 5576953/954/869

nascite@comune.genova.it

comunegenova@postemailcertificata.it

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Riconoscimento di figlio nato fuori dal matrimonio	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di redazione dell'atto	Immediato

Costi: nessuno

Come fare:

Recarsi, previo appuntamento su agenda digitale (link: <https://smart.comune.genova.it/agendaservizi>), presso gli sportelli dedicati all'Ufficio Nascite (corso Torino 11 – piano 2°) nei seguenti giorni e orari: lunedì e mercoledì dalle ore 8:10 alle ore 15:30, martedì dalle ore 8:10 alle ore 12:30, mercoledì dalle ore 8:10 alle ore 11:00.

Acquisto della cittadinanza italiana per i neomaggiorenni

La cittadinanza **può essere concessa** in questi casi:

- legami di sangue (es. discendente italiano) presentando istanza all'Ufficio Cittadinanza del Comune di residenza
- matrimonio con un cittadino italiano, trascorsi due anni dall'evento, purchè residenti in Italia (la cittadinanza non è concessa in caso di separazione o divorzio) presentando domanda direttamente alla [Prefettura](#)
- continuativa residenza in Italia (es. residenza per 10 anni per cittadini extracomunitari e 4 anni per cittadini comunitari) presentando domanda direttamente alla [Prefettura](#)
- figli di genitori stranieri, nati in Italia e legalmente residenti dalla nascita sino al compimento della maggiore età. La domanda va presentata all'Ufficio Cittadinanza del Comune di residenza al compimento della maggiore età entro un anno (fra i 18 e i 19 anni). La residenza è legale quando lo straniero è in possesso di regolare permesso di soggiorno ed è iscritto all'Anagrafe.

Normativa

- [D.P.R. 396/2000](#)
- [Legge n. 91/1992](#)

Responsabile

Antonio Cammisotto
tel. 010 5576870
e-mail cittadinanza@comune.genova.it
pec comunegenova@postemailcertificata.it

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Acquisto della cittadinanza italiana per i neomaggiorenni	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di completamento istruttoria	50 giorni

Costi: € 250,00 (c/c postale Ministero Interno)

Come fare:

- per via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "Servizi on line" (link: <https://smart.comune.genova.it/genova-digitale>) e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Stato Civile" dal menu a tendina e successivamente "Cittadinanza italiana per cittadini stranieri maggiorenni residenti dalla nascita".

L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS);

Link al modulo:

https://fascicolo.comune.genova.it/procedure:c_d969:cittadinanza.italiana;riconoscimento.maggiorenni;domanda

- tramite posta certificata (PEC) a comunegenova@postemailcertificata.it
- recarsi previo appuntamento su agenda digitale <https://smart.comune.genova.it/agendaservizi>, presso gli sportelli dedicati dell'Ufficio Cittadinanze (corso Torino 11 -piano 2°) nei seguenti giorni e orari: lunedì dalle ore 14 alle ore 15:30, mercoledì dalle ore 14 alle ore 15:30

Riconoscimento cittadinanza italiana "jure sanguinis" (ai discendenti di cittadini italiani emigrati all'estero)

La cittadinanza italiana si trasmette, in generale, per sangue indipendentemente dal luogo di nascita. La richiesta di riconoscimento del possesso della cittadinanza italiana Jure Sanguinis e cioè attraverso la linea di sangue, riguarda i discendenti di cittadini italiani, nati in uno Stato che invece prevede la cittadinanza Jure Soli (cioè chi nasce in quello Stato, ne è cittadino). E' il caso, ad esempio, dei Paesi americani.

Normativa:

[D.P.R. n. 396/2000](#)

[Legge n. 555/1912](#)

[Legge n. 91/1992](#)

Responsabile

Antonio Cammisotto

tel. 010 5576870

email cittadinanza@comune.genova.it

pec comunegenova@postemailcertificata.it

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Riconoscimento cittadinanza italiana "jure sanguinis" (ai discendenti di cittadini italiani emigrati all'estero)	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di completamento istruttoria	45 giorni (salvo i tempi di risposta degli altri enti interessati)

Costi: Marca da bollo di Stato

Come fare:

Recarsi, previo appuntamento su agenda digitale (link: <https://smart.comune.genova.it/agendaservizi>), presso gli sportelli dedicati all'Ufficio Cittadinanze (corso Torino 11 - piano 2°) nei seguenti giorni e orari: giovedì dalle ore 8:10 alle ore 11:00

Responsabile

Antonio Cammisotto
tel. 010 5576870
e-mail cittadinanza@comune.genova.it
pec comunegenova@postemailcertificata.it

Disposizioni Anticipate di Trattamento DAT- Testamento biologico

La disposizione anticipata di trattamento (testamento biologico) è la dichiarazione con cui una persona esprime le proprie volontà in merito ai trattamenti medici e sanitari, fornendo le indicazioni da eseguire, nel caso in cui non fosse più in grado di intendere e di volere.

L'interessato può recarsi, con il proprio fiduciario, o con la dichiarazione di accettazione del fiduciario, presso l'Archivio di Stato Civile per consegnare il proprio testamento biologico, redatto per scrittura privata in piena libertà di contenuto.

L'accesso è su appuntamento prenotabile tramite l'Agenda Servizi Demografici (accessibile dal sito istituzionale del Comune di Genova -> Aree tematiche ->Demografici alla [pagina](#)).

Responsabile

Antonio Cammisotto
tel. 010 5576805
e-mail: statocivile@comune.genova.it
pec: comunegenova@postemailcertificata.it

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Disposizioni Anticipate di Trattamento DAT- Testamento biologico	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di registrazione	Immediato
Costi: nessuno			
Come fare: recarsi previo appuntamento su agenda digitale https://smart.comune.genova.it/agendaservizi , presso gli sportelli dedicati dell'Ufficio Archivio Stato Civile (corso Torino 11 -piano 1°) nei seguenti giorni e orari: lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 11:00 alle ore 12:00.			

SERVIZI ELETTORALI/LEVA MILITARE

Iscrizione all'Albo degli Scrutatori

Iscrizione all'albo dei Presidenti di Seggio

L'Albo dei Presidenti di seggio e degli Scrutatori è un elenco di persone idonee a svolgere questo incarico, in occasione di consultazione elettorale.

La domanda di iscrizione può essere presentata nei periodi sotto indicati:

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

Normativa:

- Iscrizione all'Albo degli Scrutatori - [Legge n.95/1989 e ss.mm.ii](#)
- Iscrizione all'albo dei Presidenti di Seggio - [Legge n.53/1990](#)

Responsabile

Anna Enrica Repetto

tel. 010 5576829/ 841

fax 010 5576842

e-mail elettorale@comune.genova.it

pec elettoralecomge@postecert.it

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Iscrizione nell'Albo degli Scrutatori e dei Presidenti di Seggio	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di aggiornamento dell'Albo	Aggiornamento annuale

Costi: nessuno

Come fare:

- per via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "Servizi on line" (link: <https://smart.comune.genova.it/genova-digitale>) e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Elettorale" dal menu a tendina e successivamente "Iscrizione all'albo degli scrutatori"/"Iscrizione all'albo dei presidenti di seggio"
L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS);

Link al modulo:

https://fascicolo.comune.genova.it/procedure:c_d969:albo.scrutatori;iscrizione

https://fascicolo.comune.genova.it/procedure:c_d969:albo.presidenti.seggio;iscrizione

- tramite posta certificata (PEC) a elettoralecomge@postecert.it
- tramite email a elettorale@comune.genova.it
- a mano recandosi presso lo sportello dedicato dell'Ufficio Elettorale (corso Torino 11 – 1° piano) nei seguenti giorni e orari: lunedì e mercoledì dalle ore 8:10 alle ore 15:30, martedì, giovedì e venerdì dalle ore 8:10 alle ore 12:30.
É inoltre possibile recarsi presso gli uffici anagrafici territoriali (reperibili all'indirizzo <https://smart.comune.genova.it/municipi>)

Iscrizione all'Albo dei Giudici Popolari

Gli albi dei Giudici popolari sono elenchi di persone idonee a svolgere funzioni di giudizio presso la Corte d'Assise di primo e di secondo grado

La domanda di iscrizione può essere presentata nel periodo dal 30 aprile al 31 luglio degli anni dispari

Normativa:

[Legge n.287/1951](#)

Responsabile

Anna Enrica Repetto

tel. 010 5576829/841

fax 010 5576842

e-mail elettorale@comune.genova.it

pec elettoralecomge@postecert.it

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Iscrizione nell'Albo dei Giudici Popolari	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di aggiornamento dell'Albo	Aggiornamento biennale

Costi: nessuno

Come fare:

- per via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "Servizi on line" (link: <https://smart.comune.genova.it/genova-digitale>) e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Elettorale" dal menu a tendina e successivamente "Iscrizione all'albo Giudici Popolari"

L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS);

Link al modulo:

https://fascicolo.comune.genova.it/procedure:c_d969:albo.giudici.popolari;iscrizione

- tramite posta certificata (PEC) a elettoralecomge@postecert.it
- tramite email a elettorale@comune.genova.it
- a mano recandosi presso lo sportello dedicato dell'Ufficio Elettorale (corso Torino 11 - 1° piano) nei seguenti giorni e orari: lunedì e mercoledì dalle ore 8:10 alle ore 15:30, martedì, giovedì e venerdì dalle ore 8:10 alle ore 12:30.
È inoltre possibile recarsi presso gli uffici anagrafici territoriali (reperibili all'indirizzo <https://smart.comune.genova.it/municipi>)

Consegna tessera elettorale per nuovi iscritti o a seguito rettifica dati anagrafici

La tessera elettorale viene emessa per ogni nuovo iscritto nelle liste del Comune (o in caso di rettifica dei dati anagrafici) e consegnata al domicilio dell'elettore tramite consegna effettuata da un messo comunale o tramite raccomandata postale.

Se l'elettore non è presente a domicilio viene rilasciato un avviso contenente le modalità per il ritiro della tessera negli uffici centrali di corso Torino.

Normativa:

[D.P.R.n.299/2000](#)

Responsabile

Anna Enrica Repetto

tel. 010 5576829/841

fax 010 5576842

e-mail elettorale@comune.genova.it

pec elettoralecomge@postecert.it

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Consegna tessera elettorale	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	Immediato e comunque entro la settimana antecedente le consultazioni
Costi: nessuno			
Come fare: Nel caso in cui sia stato lasciato avviso consegna, recandosi, previo appuntamento su agenda digitale (link: https://smart.comune.genova.it/agendaservizi) presso lo sportello dedicato dell'Ufficio Elettorale (corso Torino 11 – 1° piano) nei seguenti giorni e orari: lunedì e mercoledì dalle ore 8:10 alle ore 15:30, martedì, giovedì e venerdì dalle ore 8:10 alle ore 12:30. É inoltre possibile recarsi presso gli uffici anagrafici territoriali (reperibili all'indirizzo https://smart.comune.genova.it/municipi)			

Rilascio duplicato tessera elettorale in caso di esaurimento spazi o smarrimento

Il duplicato di tessera può essere ritirato

- presso lo sportello dell'Ufficio Elettorale - corso Torino 11 – 1° piano
- presso gli uffici territoriali

Normativa:

[D.P.R.n.299/2000](https://www.gazzettaufficiale.it/eli/2000/02/24/00013131/01/01)

Responsabile

Anna Enrica Repetto

tel. 010 5576829/841

fax 010 5576842

e-mail elettorale@comune.genova.it

pec elettoralecomge@postecert.it

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Rilascio duplicato tessera elettorale	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio	Immediato, compresi i giorni delle Consultazioni elettorali
Costi: nessuno			
Come fare: recandosi previo appuntamento su agenda digitale (link: https://smart.comune.genova.it/agendaservizi) presso lo sportello dedicato dell'Ufficio Elettorale (corso Torino 11 – 1° piano) nei seguenti giorni e orari: lunedì e mercoledì dalle ore 8:10 alle ore 15:30, martedì, giovedì e venerdì dalle ore 8:10 alle ore 12:30. É inoltre possibile recarsi presso gli uffici anagrafici territoriali (reperibili all'indirizzo https://smart.comune.genova.it/municipi).			

Raccolta firme e rilascio certificati iscrizione nelle liste elettorali

I cittadini maggiorenni, iscritti nelle liste elettorali, per attivare lo strumento istituzionale della proposta di legge e del referendum nell'ambito consentito dalla legge, possono sottoscrivere raccolte di firme proposte dai comitati promotori.

- La sottoscrizione può essere effettuata presso lo sportello dell'Ufficio Elettorale - corso Torino 11 - 1° piano, presso gli Uffici Municipali e presso la Segreteria Generale
- Il rilascio delle certificazioni iscrizione alle liste elettorali può essere richiesto presso l'Ufficio Elettorale di Corso Torino e presso gli uffici municipali, oppure utilizzando strumenti digitali.

Normativa:

[D.P.R. n. 223/1967](#)

Responsabile

Anna Enrica Repetto

tel. 010 5576829/841

fax 010 5576842

e-mail elettorialecomge@postecert.it

pec elettorialecomge@postecert.it

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Raccolta firme e rilascio certificati iscrizione nelle liste elettorali	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio	- 24 ore rilascio certificati per le candidature - 48 ore rilascio certificati per le richieste referendarie

Costi: nessuno

Come fare:

1. Per sottoscrizione: recandosi, previo appuntamento su agenda digitale (link: <https://smart.comune.genova.it/agendaservizi>), presso lo sportello dedicato dell'Ufficio elettorale (corso Torino 11 - 1° piano) nei seguenti giorni e orari: lunedì e mercoledì dalle ore 8:10 alle ore 15:30, martedì, giovedì e venerdì dalle ore 8:10 alle ore 12:30. È inoltre possibile recarsi presso gli uffici anagrafici territoriali (reperibili all'indirizzo <https://smart.comune.genova.it/municipi>).

2. Per certificato iscrizione liste elettorali:

- per via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "Servizi on line" (link: <https://smart.comune.genova.it/genova-digitale>) e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Elettorale" dal menu a tendina e successivamente "Rilascio del certificato di iscrizione alle liste elettorali".

L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS);

Link al modulo:

https://fascicolo.comune.genova.it/procedure:c_d969:certificati;iscrizione.liste.elettorali

- tramite posta certificata (PEC) a elettorialecomge@postecert.it
- recandosi presso lo sportello dedicato dell'Ufficio Elettorale (corso Torino 11, 1° piano) nei seguenti giorni e orari: lunedì e mercoledì dalle ore 8:10 alle ore 15:30, martedì, giovedì e venerdì dalle ore 8:10 alle ore 12:30. È inoltre possibile recarsi presso gli uffici anagrafici territoriali (reperibili all'indirizzo <https://smart.comune.genova.it/municipi>).

Diritto di voto per le persone disabili

Per dare la possibilità a tutti di essere parte attiva del processo democratico che chiama gli elettori al voto, la legge prevede agevolazioni per consentire alle persone con disabilità di votare.

- assegnazione a seggi accessibili per elettori con difficoltà di deambulazione
- voto assistito per elettori non vedenti o impossibilitati ad apporre il segno grafico senza accompagnatore
- voto domiciliare per elettori con dipendenza continuativa e vitale da apparecchiature elettromedicali oppure intrasportabili perché con gravissime infermità

Normativa:

[Legge n. 15/1991](#)

[Legge n. 17/2003](#)

[Legge n. 22/2006](#)

Responsabile

Anna Enrica Repetto

tel. 010 5576829/841

fax 010 5576842

e-mail elettorale@comune.genova.it

pec elettoralecomge@postecert.it

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Diritto di voto per le persone disabili	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio	Entro la data prevista per ciascuna consultazione elettorale (anche nei giorni del voto)

Costi: nessuno

Come fare:

- per via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "Servizi on line" (link: <https://smart.comune.genova.it/genova-digitale>) e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Elettorale" dal menu a tendina e successivamente "Assegnazione a seggio accessibile"/"Annotazione del diritto al voto assistito sulla tessera elettorale"/"Volontà di esprimere il voto presso il proprio domicilio".

L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS);

Link ai moduli:

https://fascicolo.comune.genova.it/procedure:c_d969:assegnazione.seggio.accessibile

https://fascicolo.comune.genova.it/procedure:c_d969:diritto.voto;assistito;annotazione;domanda

https://fascicolo.comune.genova.it/procedure:c_d969:diritto.voto;domicilio;dichiarazione

- tramite posta certificata (PEC) a elettoralecomge@postecert.it
- tramite posta ordinaria a elettorale@comune.genova.it
- a mano recandosi, anche tramite persona delegata, presso lo sportello dedicato dell'Ufficio elettorale (corso Torino 11 - 1° piano) nei seguenti giorni e orari: lunedì e mercoledì dalle ore 8:10 alle ore 15:30, martedì, giovedì e venerdì dalle ore 8:10 alle ore 12:30.

N.B: Per quanto riguarda la richiesta di annotazione del voto assistito, è comunque necessario, anche a seguito presentazione istanza telematica, recarsi, anche a mezzo persona delegata, presso l'Ufficio Elettorale di Corso Torino per la relativa apposizione del timbro sulla tessera elettorale del richiedente.

Rilascio risultanze di leva (per i riformati alla visita), iscrizione nelle liste di Leva, dichiarazione ricostruzione foglio matricolare.

Servizi riservati agli iscritti nelle liste di leva del Comune di Genova.

Normativa:

[D.P.R. N. 90/2010](#)

Responsabile

Anna Enrica Repetto

tel. 010 5576846

fax 010 5576933

e-mail ufficioleva@comune.genova.it

pec elettorialecomge@postecert.it

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Rilascio risultanze di leva (per i riformati alla visita), iscrizione nelle liste di leva, dichiarazione ricostruzione foglio matricolare	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	Immediato Per le risultanze esito di leva i tempi decorrono dalla ricezione del certificato vistato dal Distretto Militare di Torino

Costi: Marca da bollo di Stato + spese d'ufficio - Carta libera € 1,76

Come fare:

- per via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "Servizi on line" (link: <https://smart.comune.genova.it/genova-digitale>) e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Leva" dal menu a tendina e successivamente "Rilascio di risultanze di leva militare".

L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS);

Link al modulo:

https://fascicolo.comune.genova.it/procedure:c_d969:certificati;leva.militare

- tramite posta certificata (PEC) a elettorialecomge@postecert.it
- tramite email a elettoriale@comune.genova.it
- a mano recandosi, presso lo sportello dedicato dell'Ufficio Elettorale (corso Torino 11 - 1° piano) nei seguenti giorni e orari: lunedì e mercoledì dalle ore 8:10 alle ore 15:30, martedì, giovedì e venerdì dalle ore 8:10 alle ore 12:30

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate.

Nel rispetto di questo principio sono avviate per l'anno 2023 le seguenti azioni di miglioramento.

2023	Incentivare, tramite idonei strumenti di comunicazione, la presentazione delle domande di iscrizione all'Albo Scrutatori, Presidenti e Giudici Popolari tramite strumenti informatici con l'obiettivo di ridurre la presentazione di domande cartacee a non oltre il 30% del totale
2023	Incentivare, potenziando ulteriormente gli strumenti di comunicazione, l'inserimento sul proprio fascicolo digitale dell'IBAN, ai fini del pagamento del compenso per l'attività prestata presso i seggi in qualità di Scrutatore, Segretario o Presidente, senza che sia più necessario

	per il cittadino recarsi personalmente per il ritiro presso le filiali bancarie. Percentuale auspicata 60%.
2023	Incentivare attraverso rivisitazione e semplificazione delle informazioni sul sito istituzionale, l'accesso ai servizi anagrafici erogabili on line
2023	Promuovere l'accesso ai servizi anagrafici erogabili in presenza, attraverso appuntamenti tramite l'agenda digitale, mediante idonea campagna comunicativa
2023	Consolidare, attraverso la stipula di convenzioni con soggetti terzi, i punti di erogazione dei certificati on line dedicati a persone impossibilitate a richiederli personalmente
2023	Offrire la possibilità di richiesta certificazioni on line per tutti i comuni italiani subentrati in ANPR attraverso nuovo portale
2023	Mantenimento del progetto "Cittadini si nasce" grazie al quale i neogenitori possono ottenere l'attribuzione del Codice Fiscale al neonato direttamente presso gli ospedali, con conseguente possibilità di scegliere il pediatra.
2023	Continuazione e ricerca di soluzioni semplificative per l'attività di archiviazione digitale delle pratiche anagrafiche acquisite on line.
2023	Incremento del database di stato civile attraverso l'inserimento digitale degli atti al fine di garantire l'ampliamento della certificazione on line di stato civile
2023	Continuazione dell'analisi e successiva dismissione parziale dell'archivio cartaceo Elettorale.
2023	Ricerca ed ampliamento dei partner esterni per l'erogazione dei certificati ed altri servizi demografici on line attraverso stipula di apposite convenzioni.
2023	Mantenimento dell'Agenda Servizi Demografici, strumento attraverso il quale è possibile prenotare 14 servizi per il quali è richiesta la presenza. L'accesso su appuntamento consente al cittadino un notevole risparmio di tempo, garantendo un servizio senza code e in piena sicurezza, grazie agli ingressi contingentati.
2023	Utilizzo del formato A4 per gli atti di stato civile con conseguente semplificazione delle modalità di redazione degli atti.
2023	Utilizzo dell'app IO per servizio informativo agli utenti.

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria della Direzione Servizi Civici (tel. 0105576888 - e-mail servcivici@comune.genova.it), presso la quale 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, la Direzione ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso il giorno precedente tramite informativa su quotidiani, TV locali e sito internet, nonché alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

DIRITTI DEGLI UTENTI

I cittadini possono formulare suggerimenti, segnalazioni e reclami relativi agli indicatori presenti nella Carta dei servizi attraverso la piattaforma SegnalaCi al seguente indirizzo:

<https://segnalazioni.comune.genova.it/>

La risposta alle segnalazioni ed ai reclami sarà fornita entro un tempo massimo di **10 giorni**. Qualora, per la complessità dell'argomento, dovesse essere necessario un tempo maggiore, entro tale termine verrà fornita comunicazione all'utente indicando le azioni già svolte e il tempo stimato entro il quale sarà fornito completo riscontro.

Ulteriori segnalazioni/informazioni sul servizio erogato potranno essere inoltrati al responsabile della Carta dei Servizi, Dr.ssa Fernanda Gollo:

- tramite posta elettronica all'indirizzo email: servcivici@comune.genova.it
- per telefono al n. 0105576843
- via fax al n. 0105576903
- di persona previo appuntamento
nonché presso gli Sportelli del Cittadino

RIMBORSI

La Carta dei Servizi impegna il soggetto emittente al rispetto dei principi e delle regole in essa contenuti. Le previsioni seguenti sono definite in conformità alla legge 69/2009, al Codice del consumo ed alla legge 24 marzo 2012, n. 27.

- Nel caso in cui, per motivi tecnici di servizio, la numerazione civica venisse affissa oltre i sei mesi dal pagamento della stessa, l'utente può richiedere il rimborso del 50% della tariffa pagata. La richiesta deve essere presentata, in forma scritta su apposito modulo a disposizione presso l'Ufficio Toponomastica - Corso Torino 11 con l'indicazione delle motivazioni entro 30 giorni dall'avvenuto disservizio.
- In caso di mancata celebrazione del matrimonio per causa dell'utente, dopo l'avvenuto pagamento, l'utente può richiedere rimborso pari al 50% della somma versata (ad esclusione dei matrimoni da celebrarsi il giovedì in Corso Torino 11). Non si procederà al rimborso nel caso in cui l'utente abbia versato il 50% della tariffa a titolo di acconto per la prenotazione della sala. La richiesta, debitamente motivata, deve essere presentata in forma scritta su apposito modulo a disposizione presso l'Ufficio Matrimoni temporaneamente trasferito da Corso Torino 11 a Corso Torino 60.

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 giorni** dall'acquisizione dell'istanza, ne dà comunicazione al cittadino, che è tenuto a fornire quanto richiesto nei tempi indicati, pena l'archiviazione della pratica.

CONCILIAZIONE

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può aderire a 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.