

CARTA UNICA DEI SERVIZI CIVICI ANNO 2025



INDICE

LE NOSTRE SEDI.....	11
VALIDITA' DELLA CARTA	24
PRINCIPI FONDAMENTALI.....	24
SERVIZI EROGATI E STANDARD DI QUALITA'	26
SERVIZI DI ANAGRAFE.....	26
Carta d'identità elettronica	26
Carta d'identità Cartacea per AIRE (Anagrafe Italiani Residenti all'Estero).....	26
Legalizzazione di fotografie.....	26
Autenticazione di copie documenti.....	27
Autenticazione di firma (Dichiarazione Sostitutiva dell'Atto di Notorietà)	27
Certificati attuali di anagrafe	27
Certificati storici di anagrafe.....	27
Certificati AIRE (NEW) – SOLO CORSO TORINO	28
Servizi di anagrafe a domicilio	28
Cambio di residenza (Iscrizioni anagrafiche di cittadini provenienti da altri Comuni o dall'estero) - SE CITTADINI UE È SOLO CORSO TORINO.....	28
Cambio di residenza (Iscrizioni anagrafiche di cittadini provenienti da altri Comuni o dall'estero).....	28
Cambio di residenza all'interno del Comune di Genova per cittadini italiani.....	29
Cambio di residenza all'interno del Comune di Genova per cittadini stranieri.....	29
Cambio di residenza cittadini comunitari	29
Iscrizione A.I.R.E. (anagrafe italiani residenti all'estero) – SOLO CORSO TORINO.....	30
Iscrizione A.I.R.E. (anagrafe italiani residenti all'estero).....	30
Attestazione di soggiorno a tempo permanente cittadino comunitario - SOLO CORSO TORINO	30
Attestato di soggiorno indeterminato e permanente ai cittadini dell'Unione Europea già residenti	30
Presentazione copia del permesso di soggiorno rinnovato	30

Ricezione istanza di parte di cancellazione anagrafica per irreperibilità	31
Costituzione della convivenza di fatto	31
Costituzione della convivenza di fatto.....	31
Cessazione della convivenza di fatto.....	31
SERVIZI DI STATO CIVILE.....	32
Certificati di stato civile.....	32
Certificazione di stato civile	32
Richiedere una pubblicazione di matrimonio - SOLO CORSO TORINO.....	32
Separazione personale, divorzio e modifica delle condizioni di separazione e divorzio davanti all'Ufficiale dello Stato Civile – SOLO CORSO TORINO.....	32
Accordo di separazione, divorzio o scioglimento dell'unione civile davanti all'Ufficiale dello Stato Civile	32
Dichiarazione di nascita	33
Dichiarazione di nascita	33
Riconoscimento di nascituro.....	33
Decreto Cambio Nome/Cognome - Affissioni Albo Pretorio	33
Trascrizione Atto di Matrimonio celebrato all'estero - SOLO CORSO TORINO	34
Trascrizione Atto di Nascita formato all'estero	34
Trascrizione nei registri di Stato Civile dell'atto di nascita formato all'estero di un cittadino italiano (atto pervenuto da Ambasciate e/o Consolati)	34
Trascrizione nei registri di Stato Civile dell'atto di nascita formato all'estero di un cittadino italiano su istanza di parte.....	34
Trascrizione Sentenza di divorzio pronunciata all'estero – SOLO CORSO TORINO.....	35
Trascrizione nei registri di Stato Civile della sentenza di divorzio pronunciata all'estero relativa ad un cittadino italiano (atto pervenuto da Ambasciate e/o Consolati).....	35
Trascrizione nei registri di Stato Civile della sentenza di divorzio pronunciata all'estero relativa ad un cittadino italiano (atto su istanza di parte)	35
Acquisto della cittadinanza italiana da parte di un cittadino straniero neomaggiorenne nato in Italia - SOLO CORSO TORINO	35
Acquisto della cittadinanza italiana per i neomaggiorenni	35
Riconoscimento del possesso della cittadinanza italiana “iure sanguinis”	36
(ai discendenti di cittadini italiani emigrati all'estero) – SOLO CORSO TORINO.....	36
Riconoscimento cittadinanza italiana “iure sanguinis” (ai discendenti di cittadini italiani emigrati all'estero)	36

Disposizioni anticipate di trattamento (Testamento biologico) - SOLO CORSO TORINO	36
Disposizioni Anticipate di Trattamento DAT- Testamento biologico	36
Denunce di decesso - Morte in abitazione	36
Concessione di sepolture e relativo rinnovo	36
Concessione di sepolture e relativo rinnovo	36
Esumazione ordinaria e straordinaria da campo comune e da fossa trentennale	37
Tumulazione supplementare	37
SERVIZI ELETTORALI/LEVA MILITARE	38
Iscrizione all'Albo Scrutatori di seggio	38
Iscrizione all'albo Presidenti di seggio	38
Iscrizione nell'Albo degli Scrutatori e dei Presidenti di Seggio	38
Iscrizione all'Albo Giudici Popolari	38
Consegna tessera elettorale - SOLO CORSO TORINO	38
Duplicato di tessera elettorale	39
Rilascio certificati iscrizione nelle liste elettorali	39
Rilascio certificati iscrizione nelle liste elettorali	39
Raccolta firme.....	39
Sottoscrizioni per proposte di legge di iniziativa popolare o referendum	39
Assegnazione a seggio accessibile.....	39
Assegnazione a seggio accessibile.....	39
Richiesta di voto domiciliare - SOLO CORSO TORINO	40
Richiesta di voto domiciliare.....	40
Diritto di voto assistito - SOLO CORSO TORINO	40
Leva militare - SOLO CORSO TORINO	41
Iscrizione/cancellazione lista elettorale aggiunta "Stranieri Comunali"	40
Iscrizione/cancellazione lista elettorale aggiunta "Stranieri Europee"	40
Liste elettorali su supporto informatico - SOLO CORSO TORINO	41
SERVIZI TOPONOMASTICI	42
Assegnazione della numerazione civica	42
Assegnazione della numerazione civica	42
Dichiarazione di numerazione interna – SOLO MUNICIPI	42

Ripristino o ripetizione delle targhette per numerazione civica	42
Ripristino o ripetizione delle targhette per numerazione civica	42
Soppressione della numerazione civica	43
Soppressione della numerazione civica	43
Intitolazione di aree cittadine - SOLO CORSO TORINO	43
Intitolazione di aree cittadine	43
Apposizione di targhe commemorative - SOLO CORSO TORINO	43
Intitolazione di aree cittadine	43
Autentica di firma per passaggio di proprietà ai fini di vendita beni mobili	43
SERVIZI DI GESTIONE OPERATIVA CIMITERIALE	44
MANUTENZIONE PROGRAMMATA E FUNZIONAMENTO SEDI OPERATIVE	44
Autorizzazione per lavori di ripristino in tombe private	44
Autorizzazione ad effettuare riprese video e fotografiche presso il Cimitero Monumentale di Staglieno	44
GESTIONE OPERATIVA SISTEMA CIMITERIALE CITTADINO	44
Prenotazione Tempio Laico	44
Autorizzazione/concessione di passo carrabile	45
Concessione / proroga rottura del suolo pubblico	45
Concessione/ proroga occupazione suolo a fini edili ordinaria e urgente	46
Concessione alla posa in opera di specchi parabolici e/o dissuasori di sosta a servizio di passo carrabile, dissuasori di sosta a tutela di accesso pedonale o a delimitazione di aree private (nulla osta).....	46
Rilascio contrassegno Zona Sosta Limitata - ZSL	47
Iscrizione alle civiche scuole vespertine	47
AZIONI DI MIGLIORAMENTO.....	48
DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE.....	49
DIRITTI DEGLI UTENTI	50
RIMBORSI	50
DOVERI DEGLI UTENTI.....	50
CONCILIAZIONE	50

INTRODUZIONE

Cos'è la Carta dei Servizi

“La Carta dei Servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto 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 descritti?

In questa Carta sono descritti i sottoelencati servizi che il Comune di Genova svolge per la cittadinanza, attraverso canali digitali e/o in una sede centrale o nelle sedi municipali.



Lo **Stato Civile** ha la funzione di consentire l'individuazione dello status della persona (cittadinanza, nascita, matrimonio, separazioni, divorzi 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" e la sede Aci convenzionata più comoda
- recandosi negli Uffici comunali di corso Torino o nei Municipi.

Nota - Gli estratti di nascita con indicazione di paternità/maternità ai sensi del D.P.R. 432/1957 e quelli plurilingue ex convenzione di Vienna o muniti di traduzione ai sensi del regolamento UE 2016/1191 possono essere emessi solo presso gli uffici comunali

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. Dal 26 marzo 2019 il Comune di Genova è entrato nell'Anagrafe Nazionale delle Popolazione Residente (ANPR), progetto di un'unica Banca Dati dei Comuni, gestita dal Ministero dell'Interno ed aggiornata in tempo reale dagli uffici anagrafici sul territorio. I cittadini possono usufruire di tutti i servizi anagrafici in qualsiasi Comune si trovino (si pensi ad un furto di carta d'identità in luogo di villeggiatura).



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.

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.



Su richiesta del cittadino viene rilasciato il duplicato della scheda elettorale smarrita o completata.

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.

I servizi di **Toponomastica** riguardano, in particolare, la denominazione di tutte le aree di circolazione all'interno del Comune e dell'ordinativo delle tabelle di numerazione civica di tutti gli immobili, come indicate dalle Direzioni municipali su istanza del cittadino. È inoltre tenutario, in collaborazione con il SIT - Sistemi Informativi Territoriali - del Comune di Genova, del piano di censimento e del piano elettorale che viene aggiornato costantemente in funzione dello sviluppo edilizio.

Nello specifico, per la **numerazione interna** degli edifici le istanze devono 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.

Tutti gli accessi devono essere contraddistinti da numeri arabi che costituiscono la numerazione civici

Le istanze di ripristino/ripetizione/cancellazione di targhette e numeri civici devono 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.

Il Comune di Genova mette a disposizione dei cittadini un servizio, denominato **Spid Point**, presso gli uffici comunali e municipali 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. In città sono stati attivati 12 (dodici) Spid Point abilitati al rilascio delle credenziali per l'identità digitale.

Gli "SPID POINT" del Comune di Genova sono elencati al link:

<https://www.comune.genova.it/servizi/anagrafe-e-stato-civile/riconoscimento-rilascio-credenziali-spid>

È possibile effettuare la prenotazione dell'appuntamento sul portale attraverso l'agenda digitale presente al seguente link:

https://www.comune.genova.it/prenotazione.appuntamento?category_name=Anagrafe%20e%20stato%20civile

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.

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 dei Municipi competenti per territorio.

Permessi

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

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

A titolo d'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 sia dei condomini, dissuasori a tutela di passaggio pedonale, installazione pedane abbattimento barriere architettoniche, rilascio permessi Z.S.L.

Civiche Scuole VESPERTINE

Istituite dal Comune di Genova nel 1897 le Civiche Scuole Vespertine, nel salvaguardare il ruolo storico di divulgazione di attività pratiche e di trasmissione di tecniche artigianali, quali cucito, maglia, ricamo, attività manuali anche legate alla tradizione ligure, oggi, tenuto conto

dell'evolversi del tessuto sociale e dei bisogni ad esso collegati, hanno acquisito anche la funzione di centri dedicati all'aggregazione sociale, unendo all'apprendimento di tecniche artigianali della tradizione e alla trasmissione di antiche conoscenze e saperi alle nuove generazioni, anche l'insegnamento di moderne tecniche di riuso creativo di materiali per oggettistica varia, arredo, bigiotteria e altro.

Presso ogni Municipio è istituita almeno una Scuola Vespertina. La Scuola offre diversi corsi a pagamento realizzati da personale comunale. Sono previsti sconti/gratuità del servizio in funzione dell'ISEE dell'utente che desidera iscriversi.

Le insegnanti Vespertine sono in possesso di idonee competenze professionali in relazione alle attività da svolgere, acquisite sia attraverso uno specifico percorso formativo, al quale sia eventualmente collegato uno specifico titolo professionale, sia attraverso l'esperienza e le capacità acquisite nello svolgimento pratico delle attività.

Tutti i dettagli per accedere ai servizi sono consultabili al link:

<https://www.comune.genova.it/servizi>

Livelli di qualità del servizio erogato relativamente alla effettiva accessibilità delle prestazioni per le persone con disabilità

Per ogni sede/ufficio di erogazione dei servizi è indicata l'accessibilità fisica e sensoriale secondo la seguente classificazione:



ACCESSIBILE (Autonomo tutti gli spazi)

Per accessibile si intende la possibilità, anche per persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale, di raggiungere l'edificio e le sue singole unità immobiliari e ambientali, di entrarvi agevolmente e di fruirne spazi e attrezzature in condizioni di adeguata sicurezza e autonomia.

PARZIALMENTE ACCESSIBILE (Autonomo spazi fondamentali)

Per parzialmente accessibile si intende la possibilità, anche da parte di persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale, di accedere agli spazi di relazione e ad almeno un servizio igienico di ogni unità immobiliare. Sono spazi di relazione gli spazi nei quali il cittadino entra in rapporto con la funzione ivi svolta.

PARZIALMENTE INACCESSIBILE (Condizionato spazi fondamentali)

Per parzialmente inaccessibile si intende la possibilità, anche da parte di persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale, di accedere agli spazi di relazione con bisogno di personale di aiuto e ad almeno un servizio igienico di ogni unità immobiliare. Sono spazi di relazione gli spazi nei quali il cittadino entra in rapporto con la funzione ivi svolta.

INACCESSIBILE (Preclusi tutti gli spazi)

Non è possibile accedere né in autonomia né con personale di aiuto alla funzione prevalente dello spazio ivi svolta

Per gli uffici che erogano servizi demografici è stata realizzata una **scheda informativa** di facile consultazione raggiungibile al link indicato nella quale sono indicati: **Percorso per l'ingresso dell'edificio- Accessibilità interna dell'edificio-Accessibilità per utenti con disabilità motoria, visiva, uditiva e altre tipologie-Servizi igienici- Parcheggio**

LE NOSTRE SEDI

SEDE CENTRALE

DIREZIONI DEMOGRAFICI E SERVIZI CIMITERIALI



Corso Torino 11

- ✚ Anagrafe
- ✚ Stato civile
- ✚ Funzioni elettorali
- ✚ Servizi cimiteriali

Per contatti ed orari relativi ai servizi d'interesse visitare il sito web:

<https://www.comune.genova.it/servizi>

INDICAZIONE LIVELLI DI ACCESSIBILITA'

Uffici-Schede accessibilità	Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Anagrafe - Ufficio AIRE (Anagrafe Italiani Residenti all'Estero) Corso Torino 11, piano terra	Arancione Parzialmente inaccessibile	Arancione Parzialmente inaccessibile
Anagrafe - Ufficio Cittadini UE Corso Torino 11, piano terra	Arancione Parzialmente inaccessibile	Giallo Parzialmente accessibile
Anagrafe - Ufficio Immigrazioni Corso Torino 11, piano terra	Arancione Parzialmente inaccessibile	Giallo Parzialmente accessibile
Anagrafe - Ufficio Informazioni anagrafiche Corso Torino 11, piano terra stanza 1	Arancione Parzialmente inaccessibile	Arancione Parzialmente inaccessibile
Anagrafe - Ufficio per il Sociale Corso Torino 11, piano terra stanza 1	Arancione Parzialmente inaccessibile	Arancione Parzialmente inaccessibile
Anagrafe - Ufficio Polivalente Corso Torino 11, piano terra	Arancione Parzialmente inaccessibile	Giallo Parzialmente accessibile
Anagrafe - Ufficio Polo Italiani Corso Torino 11, piano terra	Arancione Parzialmente inaccessibile	Giallo Parzialmente accessibile
Anagrafe - Ufficio Polo Stranieri Corso Torino 11, piano terra	Arancione Parzialmente inaccessibile	Giallo Parzialmente accessibile
Anagrafe - Ufficio Toponomastica Corso Torino 11, II piano stanza 226	Arancione Parzialmente inaccessibile*	Arancione Parzialmente inaccessibile
Stato Civile - Ufficio Nascite , Corso Torino 11, II piano stanza 219	Arancione Parzialmente inaccessibile*	Arancione Parzialmente inaccessibile
Stato Civile - Certificazioni Stato Civile - Disposizioni anticipate di trattamento (Testamento biologico) Corso Torino 11, II piano stanza 219	Arancione Parzialmente inaccessibile*	Arancione Parzialmente inaccessibile

Stato Civile - Coordinamento servizi di trasporto funebre Corso Torino 11, II piano stanza 219	Arancione Parzialmente inaccessibile*	Arancione Parzialmente inaccessibile
Stato Civile - Ufficio Cittadinanza , Corso Torino 11, II piano stanza 219	Arancione Parzialmente inaccessibile*	Arancione Parzialmente inaccessibile
Stato Civile - Ufficio Concessioni cimiteriali (cimiteri di Staqleno, Apparizione e San Desiderio) , Corso Torino 11, II piano stanza 219	Arancione Parzialmente inaccessibile*	Arancione Parzialmente inaccessibile
Stato Civile - Ufficio Decessi , Corso Torino 11, II piano stanza 219	Arancione Parzialmente inaccessibile*	Arancione Parzialmente inaccessibile
Stato Civile - Ufficio Matrimoni, Unioni Civili e Trascrizioni di atti di matrimonio e di divorzio esteri Corso Torino 11, II piano stanza 219	Arancione Parzialmente inaccessibile*	Giallo Parzialmente accessibile
Stato Civile - Ufficio Separazioni, divorzi e riconciliazioni , Corso Torino 11, II piano stanza 219	Arancione Parzialmente inaccessibile*	Giallo Parzialmente accessibile
Ufficio Elettorale , Corso Torino 11, I piano stanza 101-102	Arancione Parzialmente inaccessibile*	Arancione Parzialmente inaccessibile
Ufficio Leva , Corso Torino 11, I piano stanza 101-102	Arancione Parzialmente inaccessibile*	Arancione Parzialmente inaccessibile

*I servizi erogati dall'ufficio saranno resi esclusivamente su prenotazione presso lo sportello pratiche online sito al piano terra stanza n. 4 accessibile con servoscale



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
- ✚ Riconoscimento SPID

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 e rampe disabili
- ✚ Nulla osta alla delimitazione di proprietà privata
- ✚ Inserimento graduatoria domanda parcheggi
- ✚ Gestione graduatorie parcheggi
- ✚ Pratiche Toponomastica



Per contatti ed orari relativi ai servizi d'interesse visitare il sito web: <https://www.comune.genova.it/servizi>

INDICAZIONE LIVELLI DI ACCESSIBILITA'

Uffici-Schede accessibilità	Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Ufficio accoglienza	Verde Accessibile	Arancione Parzialmente inaccessibile
Ufficio permessi Via delle Fontane 2	Verde Accessibile	Arancione Parzialmente inaccessibile
Ufficio servizi demografici , Piazza Santa Fede 6/7 piano terra	Arancione Parzialmente inaccessibile	Arancione Parzialmente inaccessibile
Scuola Vespertina Rina Govi	Rosso Inaccessibile	Arancione Parzialmente inaccessibile



Municipio II Centro Ovest

MUNICIPIO II CENTRO OVEST

Via Sampierdarena 34

Servizi anagrafe/elettorale/stato civile

- ✚ anagrafe della popolazione residente
- ✚ carte di identità
- ✚ funzioni elettorali
- ✚ stato civile
- ✚ servizi cimiteriali riferiti ai **cimiteri di Castagna – Angeli**, Via Porta degli Angeli

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
- ✚ riconoscimento Spid



Per contatti ed orari relativi ai servizi d'interesse visitare il sito web:

<https://www.comune.genova.it/servizi>

INDICAZIONE LIVELLI DI ACCESSIBILITA'

Uffici-Schede accessibilità	Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Ufficio permessi	Giallo Parzialmente accessibile	Arancione Parzialmente inaccessibile
Ufficio servizi cimiteriali	Verde Accessibile	Arancione Parzialmente inaccessibile
Ufficio servizi demografici , Via Sampierdarena 34	Verde Accessibile	Arancione Parzialmente inaccessibile
Scuola Vespertina Sampierdarena	Rosso Inaccessibile	Arancione Parzialmente inaccessibile



Municipio III Bassa Val Bisagno

MUNICIPIO III BASSA VALBISAGNO



Piazza A. Manzoni 1

Servizi Demografici

- + Anagrafe
- + Stato civile (solo 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 odi accessi pedonali e rampe per disabili
- + autorizzazioni Zona Sosta Limitata (Z.S.L.)
- + assegnazione numeri civici(interni/esterni)

Per contatti ed orari relativi ai servizi d'interesse visitare il sito web:

<https://www.comune.genova.it/servizi>

INDICAZIONE LIVELLI DI ACCESSIBILITA'

Uffici-Schede accessibilità	Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Ufficio permessi	Arancione Parzialmente inaccessibile	Arancione Parzialmente inaccessibile
Ufficio servizi demografici	Arancione Parzialmente inaccessibile	Arancione Parzialmente inaccessibile
Scuola Vespertina L'Oasi	Rosso Inaccessibile	Arancione Parzialmente inaccessibile



Municipio IV Media Val Bisagno

MUNICIPIO IV MEDIA VALBISAGNO

Piazza dell'Olmo 3 - Molassana

Servizi anagrafe/elettorale/stato civile

- ✚ anagrafe della popolazione residente
- ✚ carte di identità
- ✚ funzioni elettorali
- ✚ stato civile
- ✚ servizi cimiteriali
- ✚ autentica firma per alienazione beni mobili
- ✚ riconoscimento SPID

Permessi

- ✚ autorizzazioni/concessioni, volture, trasformazioni e 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, a tutela della proprietà privata o di accessi pedonali e rampe per disabili
- ✚ autorizzazioni Zona Sosta Limitata (Z.S.L.)
- ✚ assegnazione numeri civici (esterni/interni)



Per contatti ed orari relativi ai servizi d'interesse visitare il sito web:

<https://www.comune.genova.it/servizi>

INDICAZIONE LIVELLI DI ACCESSIBILITA'

Uffici-Schede accessibilità	Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Ufficio permessi, Piazza dell'Olmo 3	Verde Accessibile	Verde Accessibile
Ufficio servizi demografici Piazza dell'Olmo 3	Verde Accessibile	Verde Accessibile
Ufficio servizi cimiteriali, Piazza dell'Olmo 3	Verde Accessibile	Verde Accessibile
Scuola Vespertina De Stefanis, C.so De Stefanis 239R	Verde Accessibile	Arancione Parzialmente inaccessibile



Municipio V Valpolcevera

MUNICIPIO V – VALPOLCEVERA

Via C. Reta, 3 – Bolzaneto

Piazza D. Pallavicini 6A - Rivarolo

Via G. Poli 12 – Pontedecimo

Via Pastorino 8 - Bolzaneto



**Sede Municipio Via C.
Reta n. 3 “Villa Gheri
Carrega”**

Servizi Demografici

- ✚ Anagrafe
- ✚ Stato civile
- ✚ Elettorale
- ✚ Cimiteriali
- ✚ Riconoscimento SPID



**Uffici Demografici
Rivarolo**

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



**Uffici Demografici
Pontedecimo**



**Uffici Demografici
Bolzaneto**

Per contatti ed orari relativi ai servizi d'interesse visitare il sito web:
<https://www.comune.genova.it/servizi>

INDICAZIONE LIVELLI DI ACCESSIBILITA'

Uffici-Schede accessibilità	Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Ufficio permessi, Via Costantino Reta 3	Giallo Parzialmente accessibile	Arancione Parzialmente inaccessibile
Ufficio servizi demografici, Piazza Durazzo Pallavicini 6A	Arancione Parzialmente inaccessibile	Verde Accessibile
Ufficio servizi demografici, Via Guido Poli 12	Rosso Inaccessibile	Arancione Parzialmente inaccessibile
Ufficio servizi demografici, Via Pasquale Pastorino 8	Verde Accessibile	Giallo Parzialmente accessibile
Ufficio servizi cimiteriali, Piazza Durazzo Pallavicini 6A	Arancione Parzialmente inaccessibile	Verde Accessibile
Scuola Vespertina Ines Cavacciuti, Via Gaz 11R	Verde Accessibile	Arancione Parzialmente inaccessibile

MUNICIPIO VI MEDIO PONENTE



Sede Municipio Via Sestri n. 34



Sede Municipio Viale Narisano n. 14

Per contatti ed orari relativi ai servizi d'interesse visitare il sito web:

<https://www.comune.genova.it/servizi>

Servizi demografici

- ✚ Anagrafe
- ✚ Stato civile
- ✚ Elettorale
- ✚ Riconoscimento Spid

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

INDICAZIONE LIVELLI DI ACCESSIBILITA'

Uffici-Schede accessibilità	Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Ufficio permessi, Via Sestri 34	Verde Accessibile	Arancione Parzialmente inaccessibile
Ufficio servizi demografici, Via Sestri 34	Verde Accessibile	Arancione Parzialmente inaccessibile
Ufficio servizi demografici, Viale Narisano 14	Arancione Parzialmente inaccessibile	Arancione Parzialmente inaccessibile
Ufficio servizi cimiteriali, Via Sestri 34	Verde Accessibile	Arancione Parzialmente inaccessibile
Scuola Vespertina Cornigliano, Via Cornigliano 51D	Verde Accessibile	Arancione Parzialmente inaccessibile



MUNICIPIO PONENTE

MUNICIPIO VII PONENTE



Via Pallavicini, 5r – Pegli

- + servizi anagrafe/elettorale/stato civile/cimiteriali
- + anagrafe della popolazione residente
- + funzioni elettorali
- + stato civile (certificazione anche pregressa)
- + servizi cimiteriali riferiti ai cimiteri di **SAN MARTINO** da PEGLI v. Beato Martino da Pegli, **SAN CARLO CESE** località San Carlo.

Piazza Gaggero, 2 Voltri

servizi anagrafe/elettorale/stato civile/cimiteriali

- + anagrafe della popolazione residente
- + funzioni elettorali
- + stato civile
- + servizi cimiteriali riferiti al cimitero di **VOLTRI LEIRA** Via Ovada, **CREVARI** Via Nuova di Crevari, **FIORINO** Località Fiorino.
- + riconoscimento SPID

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.)
- + toponomastica: rilascio numerazione esterna e interna

Piazza Bignami, 4 - Prà

servizi anagrafe/elettorale/cimiteriali

- + anagrafe della popolazione residente
- + funzioni elettorali
- + servizi cimiteriali riferiti al cimitero di **PRA ' PALMARO** - P.zza Palmaro

Per contatti ed orari relativi ai servizi d'interesse visitare il sito web:

<https://www.comune.genova.it/servizi>

INDICAZIONE LIVELLI DI ACCESSIBILITA'

Uffici-Schede accessibilità	Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Ufficio permessi, Piazza Sebastiano Gaggero 2	Verde Accessibile	Giallo Parzialmente accessibile
Ufficio servizi demografici, Piazza Giuseppe Bignami 4	Arancione Parzialmente inaccessibile	Verde Accessibile
Ufficio servizi demografici, Piazza Sebastiano Gaggero 2	Verde Accessibile	Giallo Parzialmente accessibile
Ufficio servizi demografici, Via Ignazio Pallavicini 5	Arancione Parzialmente inaccessibile	Arancione Parzialmente inaccessibile
Ufficio servizi cimiteriali, Piazza Giuseppe Bignami 4	Arancione Parzialmente inaccessibile	Verde Accessibile
Ufficio servizi cimiteriali, Piazza Sebastiano Gaggero 2	Verde Accessibile	Giallo Parzialmente accessibile
Scuola Vespertina Pegli, Via Ignazio Pallavicini 5	Rosso Inaccessibile	Arancione Parzialmente inaccessibile



Municipio VIII Medio Levante

MUNICIPIO VIII MEDIO LEVANTE



VIA MASCHERPA 34 R

Permessi

- + 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
- + Riconoscimento SPID

I servizi demografici (anagrafe, stato civile, cimiteriali ed elettorale) sono disponibili presso la sede della Direzione Demografici, Corso Torino 11.

Per contatti ed orari relativi ai servizi d'interesse visitare il sito web: <https://www.comune.genova.it/servizi>

INDICAZIONE LIVELLI DI ACCESSIBILITA'

Uffici-Schede accessibilità	Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Ufficio permessi	Verde Accessibile	Giallo Parzialmente accessibile
Scuola Vespertina Medio Levante, Corso Europa 48	Rosso Inaccessibile	Arancione Parzialmente inaccessibile

MUNICIPIO IX LEVANTE

Via Pinasco 7 – Quarto



Servizi Demografici:

- ✚ Anagrafe
- ✚ Elettorale
- ✚ Stato Civile
- ✚ Cimiteriali
- ✚ Riconoscimento Spid

Permessi:

- Autorizzazioni, concessioni, volture, cancellazioni passi carrabili
- ✚ Autoriz. occupazioni suolo a fini edili
 - ✚ Autoriz. rotture suolo piccoli utenti
 - ✚ Autoriz. installazione specchi parabolici e dissuasori di sosta a servizio di passo carrabile
 - ✚ Autoriz. dissuasori e pedane per abbattimento barriere architettoniche
 - ✚ Nullaosta delimitazione di prop. Privata
 - ✚ Autoriz. Zona Sosta Limitata (Z.S.L.)

Toponomastica:

- ✚ Rilascio numerazione civica interna ed esterna

er contatti ed orari relativi ai servizi d'interesse visitare il sito web: <https://www.comune.genova.it/servizi>

INDICAZIONE LIVELLI DI ACCESSIBILITA'

Uffici-Schede accessibilità	Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Ufficio permessi Via Domenico Pinasco 7	Rosso Inaccessibile	Arancione Parzialmente inaccessibile
Ufficio servizi demografici, Via Giovanni Maggio 6	Verde Accessibile	Verde Accessibile
Ufficio servizi cimiteriali, Via Giovanni Maggio 6	Verde Accessibile	Verde Accessibile
Scuola Vespertina Levante, Piazza Rotonda 2	Rosso Inaccessibile	Arancione Parzialmente inaccessibile

VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1 Gennaio 2025** 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 scaricabile all'indirizzo

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

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.

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.

Titolare del trattamento

Il titolare del trattamento è la Civica Amministrazione della Città di Genova, con sede legale a Palazzo Tursi-Albini, via Garibaldi, 9, 16124, Genova. I dati personali sono trattati dalle Direzioni dell'ente:

- Centralino del Comune di Genova: 010.1010
- PEC del Comune di Genova: comunegenova@postemailcertificata.it

Responsabile della protezione dei dati personali

Il Titolare ha provveduto alla nomina del **Responsabile della Protezione dei Dati personali (RPD)** in conformità alla previsione contenuta nell'art. 37, par. 1, lett. a) del RGPD, raggiungibile ai seguenti recapiti:

E-mail: rpd@comune.genova.it PEC: dpo.comge@postecert.it

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://www.comune.genova.it/tutti-gli-argomenti/qualita/monitoraggi-standard-qualitativi>

SERVIZI EROGATI E STANDARD DI QUALITA'

SERVIZI DI ANAGRAFE

Carta d'identità elettronica

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
CIE (CARTA IDENTITA' ELETTRONICA)	Tempestività nell'erogazione del servizio	Rilascio documento CIE provvisorio in attesa di ricevere il definitivo da parte del Poligrafico dello Stato (entro sei giorni lavorativi)	Rilascio immediato del documento provvisorio
	Tempestività ed Efficacia	Rilascio parte di codice di competenza ai fini degli accessi on line ai servizi con autenticazione (in analogia allo SPID)	Rilascio immediato della parte di codice di competenza

Carta d'identità Cartacea per AIRE (Anagrafe Italiani Residenti all'Estero)

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

Legalizzazione di fotografie

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Legalizzazione di fotografie	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	Rilascio immediato

Autenticazione di copie documenti

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Autenticazione di copie documenti	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	Rilascio immediato

Autenticazione di firma (Dichiarazione Sostitutiva dell'Atto di Notorietà)

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Dichiarazione sostitutiva atto di notorietà	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	Rilascio immediato

Certificati attuali di anagrafe

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Rilascio certificazione di anagrafe	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	Rilascio immediato
	Accessibilità	Rilascio attraverso punti di erogazione convenzionati distribuiti sul territorio per facilitare l'accesso ai cittadini anche più fragili	Mantenimento dei punti di erogazione sul territorio

Certificati storici di anagrafe

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Rilascio certificazione di anagrafe	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	20 giorni per i certificati storici

Certificati AIRE (NEW) – SOLO CORSO TORINO

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Rilascio certificazione di anagrafe	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	Rilascio immediato

Servizi di anagrafe a domicilio

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Servizi di anagrafe a domicilio per utenti con difficoltà motorie	Tempestività, efficacia ed accessibilità nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna dalla richiesta	15 giorni
	Efficacia ed accessibilità nell'erogazione del servizio	Erogazione del servizio a domicilio	Mantenimento del servizio a domicilio

Cambio di residenza (Iscrizioni anagrafiche di cittadini provenienti da altri Comuni o dall'estero) - SE CITTADINI UE È SOLO CORSO TORINO

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Cambio di 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
	Accessibilità nell'erogazione del servizio	Sportello di assistenza a pratiche on line	Mantenimento dello sportello c/o Corso Torino

Cambio di residenza all'interno del Comune di Genova per cittadini italiani

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Cambio di residenza all'interno del Comune di Genova per cittadini italiani	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di registrazione	2 giorni lavorativi
	Accessibilità nell'erogazione del servizio	Sportello di assistenza a pratiche on line	Mantenimento dello sportello c/o Corso Torino

Cambio di residenza all'interno del Comune di Genova per cittadini stranieri

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Cambio di residenza all'interno del Comune di Genova per cittadini stranieri	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di registrazione	2 giorni lavorativi
	Accessibilità nell'erogazione del servizio	Sportello di assistenza a pratiche on line	Mantenimento dello sportello c/o Corso Torino

Cambio di residenza cittadini comunitari

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Cambio di residenza all'interno del Comune di Genova per cittadini comunitari	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di registrazione	2 giorni lavorativi
	Accessibilità nell'erogazione del servizio	Sportello di assistenza a pratiche on line	Mantenimento dello sportello c/o Corso Torino

Iscrizione A.I.R.E. (anagrafe italiani residenti all'estero) – SOLO CORSO TORINO

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

Attestazione di soggiorno a tempo permanente cittadino comunitario - SOLO CORSO TORINO

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
	Accessibilità nell'erogazione del servizio	Sportello di assistenza a pratiche on line	Mantenimento dello sportello c/o Corso Torino

Presentazione copia del permesso di soggiorno rinnovato

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Dichiarazione dimora abituale per cittadini stranieri	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di registrazione	20 giorni
	Accessibilità nell'erogazione del servizio	Sportello di assistenza a pratiche on line	Mantenimento dello sportello c/o Corso Torino

Ricezione istanza di parte di cancellazione anagrafica per irreperibilità

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Ricezione istanza di parte di cancellazione anagrafica	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di cancellazione	Inoltro immediato agli uffici competenti (che garantiscono: 1 anno per irreperibilità; 90 giorni per mancato rinnovo della dimora abituale)
	Accessibilità nell'erogazione del servizio	Sportello di assistenza a pratiche on line	Mantenimento dello sportello c/o Corso Torino

Costituzione della convivenza di fatto

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

Cessazione della convivenza di fatto

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Cessazione della convivenza di fatto	Tempestività nell'erogazione del servizio	Registrazione in anagrafe previa verifica requisiti (residenza, coabitazione e iscrizione sul medesimo stato di famiglia)	5 giorni

SERVIZI DI STATO CIVILE

Certificati di stato civile

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)

Richiedere una pubblicazione di matrimonio - SOLO CORSO TORINO

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

Separazione personale, divorzio e modifica delle condizioni di separazione e divorzio davanti all'Ufficiale dello Stato Civile - SOLO CORSO TORINO

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/richesta di scioglimento dell'unione civile (salvo particolari esigenze istruttorie)

Dichiarazione di nascita

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Dichiarazione di nascita	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di redazione dell'atto	Immediato
	Accessibilità nell'erogazione del servizio	Erogazione del servizio presso gli ospedali aderenti e registrazione, da parte dell'ufficio di Corso Torino, nei registri ufficiali	Mantenimento del servizio presso gli ospedali aderenti

Riconoscimento di nascituro

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Riconoscimento di nascituro da parte di genitori non coniugati	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di redazione dell'atto	Immediato

Decreto Cambio Nome/Cognome - Affissioni Albo Pretorio

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Decreto Cambio Nome/Cognome - Affissioni Albo Pretorio	Tempestività nell'erogazione del servizio	Trascrizione del decreto cambio nome/cognome	30 giorni

Trascrizione Atto di Matrimonio celebrato all'estero - SOLO CORSO TORINO

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Trascrizione nei registri di Stato Civile dell'atto di matrimonio avvenuto all'estero di un cittadino italiano (atto pervenuto da Ambasciate e/o Consolati)	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di trascrizione	90 giorni, salvo particolari esigenze istruttorie
Trascrizione nei registri di Stato Civile dell'atto di matrimonio avvenuto all'estero di un cittadino italiano su istanza di parte	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di trascrizione	30 giorni, salvo particolari esigenze istruttorie

Trascrizione Atto di Nascita formato all'estero

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Trascrizione nei registri di Stato Civile dell'atto di nascita formato all'estero di un cittadino italiano (atto pervenuto da Ambasciate e/o Consolati)	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di trascrizione	90 giorni, salvo particolari esigenze istruttorie
Trascrizione nei registri di Stato Civile dell'atto di nascita formato all'estero di un cittadino italiano su istanza di parte	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di trascrizione	30 giorni, salvo particolari esigenze istruttorie

Trascrizione Sentenza di divorzio pronunciata all'estero – SOLO CORSO TORINO

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Trascrizione nei registri di Stato Civile della sentenza di divorzio pronunciata all'estero relativa ad un cittadino italiano (atto pervenuto da Ambasciate e/o Consolati)	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di trascrizione	90 giorni, salvo particolari esigenze istruttorie
Trascrizione nei registri di Stato Civile della sentenza di divorzio pronunciata all'estero relativa ad un cittadino italiano (atto su istanza di parte)	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di trascrizione	30 giorni, salvo particolari esigenze istruttorie

Acquisto della cittadinanza italiana da parte di un cittadino straniero neomaggiorenne nato in Italia - SOLO CORSO TORINO

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

Riconoscimento del possesso della cittadinanza italiana "iure sanguinis"**(ai discendenti di cittadini italiani emigrati all'estero) – SOLO CORSO TORINO**

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Riconoscimento cittadinanza italiana "iure sanguinis" (ai discendenti di cittadini italiani emigrati all'estero)	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di completamento istruttoria	45 giorni (dall'acquisizione di tutta la documentazione prescritta necessaria per gli accertamenti di legge)

Disposizioni anticipate di trattamento (Testamento biologico) - SOLO CORSO TORINO

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Disposizioni Anticipate di Trattamento DAT-Testamento biologico	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di registrazione	Immediato

Denunce di decesso - Morte in abitazione

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Denunce di decesso - Morte in abitazione	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di registrazione dell'atto di morte	24 ore

Concessione di sepolture e relativo rinnovo

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Concessione di sepolture e relativo rinnovo	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di concessione/rinnovo della concessione	Immediato (validità condizionata al pagamento da parte dell'utente)

Esumazione ordinaria e straordinaria da campo comune e da fossa trentennale

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Esumazione ordinaria da campo comune e da fossa trentennale	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di inoltro al cimitero competente a seguito dell'istanza	Immediato

Tumulazione supplementare

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Verifica capienza, tumulazioni di diritto e supplementari, raccolta resti, traslazioni e trasferimenti fuori Comune	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo dell'autorizzazione	Immediato (validità condizionata al pagamento da parte dell'utente)

SERVIZI ELETTORALI/LEVA MILITARE

Iscrizione all'Albo Scrutatori di seggio

Iscrizione all'Albo Presidenti di seggio

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Iscrizione nell'Albo degli Scrutatori e dei Presidenti di Seggio	Tempestività nell'erogazione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> Ricezione delle istanze cartacee Tempo di aggiornamento dell'Albo 	<p>Inoltro in tempo utile per l'aggiornamento annuale</p> <p>Aggiornamento annuale</p>

Iscrizione all'Albo Giudici Popolari

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Iscrizione nell'Albo dei Giudici Popolari	Tempestività nell'erogazione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> Ricezione delle istanze cartacee Tempo di aggiornamento dell'Albo 	<p>Inoltro in tempo utile per l'aggiornamento biennale</p> <p>Aggiornamento biennale</p>

Consegna tessera elettorale - SOLO CORSO TORINO

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Consegna tessera elettorale per nuovi iscritti o a seguito rettifica dati anagrafici	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	Immediato e comunque entro la settimana antecedente le consultazioni

Duplicato di tessera elettorale

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Rilascio duplicato tessera elettorale in caso di esaurimento spazi o smarrimento	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio	Immediato, compresi i giorni delle Consultazioni elettorali

Rilascio certificati iscrizione nelle liste elettorali

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
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

Sottoscrizioni per proposte di legge di iniziativa popolare o referendum

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Raccolta firme	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di acquisizione della firma	Immediato

Assegnazione a seggio accessibile

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Assegnazione a seggio accessibile	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio	Entro la data prevista per ciascuna consultazione elettorale (anche nei giorni del voto)

Richiesta di voto domiciliare - SOLO CORSO TORINO

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Richiesta di voto domiciliare	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio	Entro 20 giorni. Le istanze possono essere presentate tra il 40° e il 20° giorno prima delle consultazioni.

Diritto di voto assistito - SOLO CORSO TORINO

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

Iscrizione/cancellazione lista elettorale aggiunta "Stranieri Comunali"

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Iscrizione/cancellazione lista elettorale aggiunta "Stranieri Comunali"	Tempestività nell'erogazione del servizio	Ricezione delle istanze da cittadini stranieri dell'UE	iscrizione/cancellazione alla lista elettorale

Iscrizione/cancellazione lista elettorale aggiunta "Stranieri Europee"

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Iscrizione/cancellazione lista elettorale aggiunta "Stranieri Europee"	Tempestività nell'erogazione del servizio	Ricezione delle istanze da cittadini stranieri dell'UE	iscrizione/cancellazione alla lista elettorale

Liste elettorali su supporto informatico - SOLO CORSO TORINO

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Rilascio di Liste elettorali su supporto informatico	Tempestività nell'erogazione del servizio	ricezione delle istanze	rilascio liste elettorali su supporto informatico

Leva militare - SOLO CORSO TORINO

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Leva militare - Rilascio risultanze iscrizione alle liste di leva, esito di leva per riformati, ruolo matricolare ad uso autocertificazione e vidimazione del foglio di congedo	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di ricerca negli archivi	30 giorni (salvo i tempi di convalida da parte del Distretto Militare di Torino delle risultanze esito di leva per riformati)

SERVIZI TOPONOMASTICI

Assegnazione della numerazione civica

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Assegnazione della numerazione civica	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di attribuzione della numerazione civica Tempo di apposizione della targhetta con numero civico	30 giorni dall'istanza 60 giorni dall'attribuzione del numero civico

Dichiarazione di numerazione interna – SOLO MUNICIPI

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Dichiarazione di numerazione interna	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di attribuzione della numerazione interna	30 giorni dall'istanza

Ripristino o ripetizione delle targhette per numerazione civica

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Ripristino o ripetizione delle targhette per numerazione civica	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di ripristino o ripetizione delle targhette per numerazione civica	30 giorni dall'istanza

Soppressione della numerazione civica

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Soppressione della numerazione civica	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di soppressione della numerazione civica	30 giorni dall'istanza

Intitolazione di aree cittadine - SOLO CORSO TORINO

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Intitolazione di aree cittadine	Tempestività nell'erogazione del servizio	Presentazione della proposta di intitolazione	Presentazione alla prima Commissione per la Toponomastica Cittadina utile

Apposizione di targhe commemorative - SOLO CORSO TORINO

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Intitolazione di aree cittadine	Tempestività nell'erogazione del servizio	Presentazione della proposta di intitolazione	Presentazione alla prima Commissione per la Toponomastica Cittadina utile

Autentica di firma per passaggio di proprietà ai fini di vendita beni mobili

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

SERVIZI DI GESTIONE OPERATIVA CIMITERIALE MANUTENZIONE PROGRAMMATA E FUNZIONAMENTO SEDI OPERATIVE

Autorizzazione per lavori di ripristino in tombe private

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Rilascio autorizzazione per lavori di ripristino in tombe private	Tempestività nell'erogazione del servizio	Riscontro all'istanza	30 giorni (esclusi i giorni per il rilascio di pareri da parte di organi terzi)

Autorizzazione ad effettuare riprese video e fotografiche presso il Cimitero Monumentale di Staglieno

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Rilascio di autorizzazione ad effettuare riprese video e fotografiche presso il Cimitero Monumentale di Staglieno	Tempestività nell'erogazione del servizio	Riscontro all'istanza	30 giorni (esclusi i giorni per il rilascio di pareri da parte di organi terzi)

GESTIONE OPERATIVA SISTEMA CIMITERIALE CITTADINO

Prenotazione Tempio Laico

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Prenotazione ad usufruire del Tempio Laico	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di prenotazione	Immediato

PERMESSI

Autorizzazione/concessione di passo carrabile

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Rilascio autorizzazione/c oncessione passo carrabile	Tempestività nell'erogazione servizio	Tempo di rilascio dell'autorizzazione/con cessione	30 giorni dalla data di presentazione della domanda (ai sensi della Legge n. 241/1990 e ss.mm.ii.)
Rilascio autorizzazione/c oncessione passo carrabile a seguito di voltura	Tempestività nell'erogazione servizio	Tempo di rilascio dell'autorizzazione/ concessione	30 giorni dalla data di presentazione della domanda (ai sensi della Legge n. 241/1990, e ss.mm.ii.)
Rinuncia autorizzazione/c oncessione passo carrabile	Tempestività nell'erogazione servizio	Tempo di rilascio della ricevuta di richiesta cancellazione	30 giorni dalla data di presentazione della domanda (ai sensi della Legge n. 241/1990, e ss.mm.ii.)

Concessione / proroga rottura del suolo pubblico

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Autorizzazione rottura ordinaria del suolo pubblico - piccoli utenti	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio della autorizzazione	30 giorni dalla data di presentazione della domanda (ai sensi della Legge n. 241/1990, e ss.mm.ii.)
Autorizzazione proroga rottura ordinaria del suolo pubblico - Piccoli utenti	Tempestività nell'erogazione servizio	Tempo di rilascio della autorizzazione	20 giorni dalla data di presa in carico della domanda (ai sensi della Legge n. 241/1990 e ss.mm.ii.)

Concessione/ proroga occupazione suolo a fini edili ordinaria e urgente

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Autorizzazione alla occupazione temporanea del suolo pubblico a fini edili ordinaria (compresa zona censuaria A1 esente)	Tempestività nell'erogazione servizio	Tempo di rilascio della autorizzazione	30 giorni dalla data di presentazione della domanda (ai sensi della Legge n. 241/1990, e ss.mm.ii.)
Autorizzazione alla occupazione temporanea del suolo pubblico a fini edili urgente (compresa zona censuaria A1 esente)	Tempestività nell'erogazione servizio	Tempo di rilascio della autorizzazione	Immediata
Autorizzazione proroga occupazione suolo	Tempestività nell'erogazione servizio	Tempo di rilascio della autorizzazione	20 giorni dalla data di presentazione della domanda esclusa la sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990 e ss.mm.ii.

Concessione alla posa in opera di specchi parabolici e/o dissuasori di sosta a servizio di passo carrabile, dissuasori di sosta a tutela di accesso pedonale o a delimitazione di aree private (nulla osta)

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Concessione alla posa in opera di specchi parabolici e/o dissuasori di sosta a servizio di passo carrabile, dissuasori di sosta a tutela di accesso pedonale o a delimitazione di aree private (nulla osta)	Tempestività nell'erogazione servizio	Tempo di rilascio della autorizzazione	30 giorni dalla data di presa in carico della domanda (ai sensi della Legge n. 241/1990 ss.mm.ii.)

Rilascio contrassegno Zona Sosta Limitata - ZSL

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Rilascio permesso ZSL	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio della autorizzazione	Entro 7 giorni

CIVICHE SCUOLE VESPERTINE

Iscrizione alle civiche scuole vespertine

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Civiche Scuole Vespertine	Accessibilità	Prossimità delle scuole all'utenza	Presenza di 1 scuola per ogni Municipio
		Presentazione on line dell'istanza	Modulistica presente sullo Sportello Telematico Polifunzionale
	Efficacia	Preparazione e particolare competenza delle insegnanti	3 ore di aggiornamento collettivo a settimana delle insegnanti
	Tempestività	Locali ed attrezzature riservate alla scuola	Manutenzione annuale ordinaria e straordinaria delle attrezzature riservate alla scuola
	Trasparenza	Aggiornamento del sito web	Pubblicazione annuale sul sito web di tariffe e corsi

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 2025 le seguenti azioni di miglioramento.

AZIONI DI MIGLIORAMENTO DIREZIONE DEMOGRAFICI

2025	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 20% del totale
2025	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%.
2025	Ampliamento del servizio demografico attraverso l'introduzione di modalità differenziate di erogazione, che prevedono la possibilità di accesso libero, mediante apposito sportello, il lunedì e il venerdì, affiancato alla gestione delle pratiche su appuntamento, al fine di garantire un supporto qualificato e una maggiore accessibilità ai servizi online.
2025	Offrire la possibilità di richiesta certificazioni on line per tutti i comuni italiani subentrati in ANPR attraverso nuovo portale
2025	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.
2025	Continuazione di soluzioni semplificative per l'attività di digitalizzazione delle pratiche anagrafiche acquisite on line.
2025	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
2025	Continuazione dell'analisi e successiva dismissione parziale dell'archivio cartaceo Elettorale.
2025	Adozione di strumenti per migliorare l'accessibilità fisica degli uffici ai fini dell'erogazione dei servizi anche a persone con disabilità.
2025	Aggiornamento delle informazioni sull'accessibilità per le persone con disabilità, presenti sul sito web del Comune di Genova.
2025	Aggiornamento del Piano di Eliminazione delle Barriere Architettoniche - PEBA in merito agli edifici in cui vengono erogati i servizi.
2025	Mantenimento dell'Agenda Digitale, strumento attraverso il quale è possibile prenotare 14 servizi per i 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.
2025	Svolgimento attività propedeutiche all'ingresso in ANSC che comporterà la completa digitalizzazione degli atti di stato civile
2025	Utilizzo dell'app IO per servizio informativo agli utenti.

AZIONI DI MIGLIORAMENTO DIREZIONE SERVIZI CIMITERIALI

2025	Incentivare l'accesso ai servizi cimiteriali attraverso l'utilizzo di informazioni utili e semplificate reperibili sul sito istituzionale.
2025	Rilascio autorizzazione riprese presso il Cimitero Monumentale di Staglieno entro 25 giorni
2025	Incrementare la digitalizzazione della modulistica per le autorizzazioni

AZIONI DI MIGLIORAMENTO DIREZIONI MUNICIPALI

2025	Mantenimento negli uffici municipali della differenziazione dell'erogazione del servizio demografico attraverso l'appuntamento affiancato alla possibilità di accesso libero al cittadino.
2025	Adozione di strumenti per migliorare l'accessibilità fisica degli uffici ai fini dell'erogazione dei servizi anche a persone con disabilità.
2025	Aggiornamento delle informazioni sull'accessibilità per le persone con disabilità, presenti sul sito web del Comune di Genova.
2025	Aggiornamento del Piano di Eliminazione delle Barriere Architettoniche - PEBA in merito agli edifici in cui vengono erogati i servizi.
2025	Ottimizzazione degli strumenti informatici a servizio di cittadini e imprese per una migliore gestione delle istanze relative a concessioni/autorizzazioni occupazioni suolo, rotture suolo e passi carrabili.

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://www.comune.genova.it/tutti-gli-argomenti/qualita/carte-dei-servizi>

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, gli uffici hanno l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso con un minimo di 48 ore tramite il sito internet del Comune di Genova.

Per contatti, informazioni e dettagli su uffici e servizi visitare la pagina:

<https://www.comune.genova.it/tutti-gli-argomenti/qualita>

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.

Diritti che gli utenti con disabilità possono esigere

I servizi specifici, gli ausili e gli adattamenti messi a disposizione per l'inclusione degli utenti con disabilità possono essere richiesti agli [uffici](#) eroganti.

I destinatari possono sporgere reclamo all'Amministrazione con le consuete modalità attraverso la piattaforma Segnalaci al seguente indirizzo:

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

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.

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.