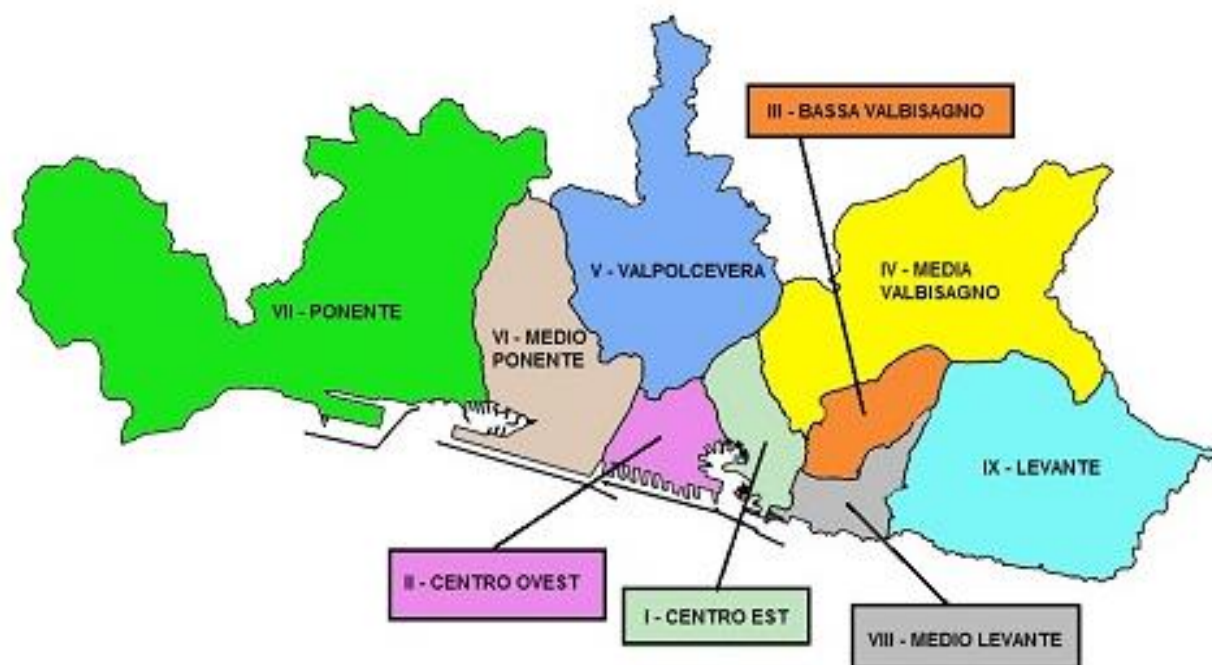


**CARTA DEI SERVIZI UNICA
PER I N. 9 MUNICIPI
ANNO 2022**



INDICE

PREMESSE GENERALI	3
LE NOSTRE SEDI	6
MUNICIPIO I CENTRO EST	6
MUNICIPIO II CENTRO OVEST	7
MUNICIPIO III BASSA VALBISAGNO	8
MUNICIPIO IV MEDIA VALBISAGNO	9
MUNICIPIO V – VALPOLCEVERA	10
MUNICIPIO VI MEDIO PONENTE	12
MUNICIPIO VII PONENTE.....	13
MUNICIPIO VIII MEDIO LEVANTE	15
MUNICIPIO IX LEVANTE	16
VALIDITA' DELLA CARTA.....	18
PRINCIPI FONDAMENTALI	18
SERVIZI EROGATI E STANDARD DI QUALITA'	19
ANAGRAFE.....	19
SERVIZI DI STATO CIVILE	25
SERVIZI ELETTORALI	29
SERVIZI CIMITERIALI	31
PERMESSI	32
AZIONI DI MIGLIORAMENTO	37
DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE	37
DIRITTI DEGLI UTENTI	37
DOVERI DEGLI UTENTI.....	38
CONCILIAZIONE.....	38

PREMESSE GENERALI

SERVIZI DEMOGRAFICI

L' **Anagrafe** della popolazione residente ha la funzione di registrare nominativamente gli abitanti residenti nel Comune, sia come singoli sia come componenti di una famiglia o di una convivenza, nonché le successive variazioni che si verificano nella popolazione stessa.

Come richiedere i certificati:

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

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

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

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

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

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

Ecco i maggiori vantaggi dell'ANPR per i cittadini:

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

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

Passaggi di proprietà e alienazione beni mobili registrati

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

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

Uffici di riferimento:

Anagrafe Corso Torino 11

Anagrafe Municipio VI Medio Ponente (Sestri)

Anagrafe Municipio VII Ponente (Pegli)

URP – Municipio VIII Medio Levante

Anagrafe Municipio IX Levante

Lo **Stato Civile** ha la funzione di consentire l'individuazione dello status della persona (cittadinanza, nascita, matrimonio e morte) nonché la funzione amministrativa volta ad accertare e dare pubblicità ai

fatti giuridici che costituiscono, modificano o estinguono le connesse condizioni e situazioni personali, mediante *atti di stato civile*.

Come richiedere i certificati:

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

Elenco dei certificati:

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

N.B

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

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

SPID - informazioni

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

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

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

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

<https://smart.comune.genova.it/sezione/spid-point>

E' possibile contattare gli uffici per la prenotazione dell'appuntamento oppure prenotare sul portale attraverso l'agenda digitale.

Il **Servizio Elettorale** ha lo scopo di garantire il diritto di voto a tutti i cittadini italiani e comunitari (residenti in Italia) che hanno raggiunto la maggiore età.

Su richiesta del cittadino, rilascia il duplicato della scheda elettorale smarrita o completata.

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

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

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

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

Permessi

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

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

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

Da gennaio 2022 tutte le pratiche, tranne ZSL che saranno sullo Sportello Telematico, verranno gestite online tramite Geo Works.

Toponomastica

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

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

Numerazione Civica: tutti gli accessi devono essere contraddistinti da numeri arabi che costituiscono la numerazione civica; ripristino/ripetizione/cancellazione di targhette e numeri civici.

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

LE NOSTRE SEDI



MUNICIPIO I CENTRO EST



Piazza Santa Fede, 6 e 7

Servizi Demografici

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

Via delle Fontane, 2

Permessi

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

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

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

Orari ufficio di anagrafe con sportello libero: dal lunedì al venerdì 08:10-12:30; con sportello su appuntamento dal lunedì al venerdì dalle 8:10 alle 12:15 LUN dalle 14:00 alle 16:00; SAB-DOM uffici chiusi. Email: decentratoanagrafe16@comune.genova.it;

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

Ufficio Permessi: tel. 0105574571/4588/4557/4565

mail: municipio1permessi@comune.genova.it

Orario Ufficio Permessi: da lunedì a venerdì, dalle ore 8.30 alle ore (su appuntamento)

Responsabile Area Servizi al cittadino
Responsabile Ufficio Permessi

Noemi Ridolfi
Marina Bottaro

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



Municipio II Centro Ovest

MUNICIPIO II CENTRO OVEST



Anagrafe - Certificazioni - Servizi Elettorali

Via Sampierdarena 34

010/5578701/02

e-mail demograficisampierdarena@comune.genova.it

Stato Civile

Via Sampierdarena 34

Telefono - 010/5578703/07

e-mail municipio2statocivile@Comune.genova.it

Servizi Cimiteriali

Via Sampierdarena 34

Telefono 010/5578706

e-mail municipio2cimiteri@comune.genova.it I Servizi Cimiteriali sono riferiti ai cimiteri di Castagna – Angeli, Via Porta degli Angeli

Per il rilascio di:

- carte di identità elettroniche (CIE)
- dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà
- autentiche di firma

è attivo il servizio di **prenotazione on line** sul sito del Comune di Genova al link:

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

Per le pratiche urgenti è attivo uno sportello ad accesso libero dalle ore 8.10 alle ore 12.30 dal lunedì al venerdì.

PERMESSI

Via Sampierdarena 34

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

apertura al pubblico martedì e giovedì 8.30 – 13.00

Dal 30 settembre 2019 le procedure relative ai servizi online (rotture suolo ordinarie e occupazioni suolo ordinarie) dell'Ufficio Permessi del Municipio Centro Ovest sono state accorpate presso il Municipio Valpolcevera municipio5permessi@comune.genova.it

Responsabile Area Servizi al cittadino Anna Turno

Responsabile Ufficio permessi Daniela Dellepiane

Responsabile Ufficio Demografici Maria Cristina Sarni

e-mail aturno@comune.genova.it

e-mail ddellepiane@comune.genova.it

e-mail mcsarni@comune.genova.it

Servizi anagrafe/elettorale/stato civile

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

Permessi

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



MUNICIPIO III BASSA VAL BISAGNO

MUNICIPIO III BASSA VALBISAGNO



Piazza A. Manzoni 1

Servizi Demografici

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

Permessi

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

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

Per il rilascio di:

- carte di identità elettroniche (CIE)
- dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà
- autentiche di firma

è attivo il servizio di **prenotazione on line** sul sito del Comune di Genova al link:

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

Per le pratiche urgenti di anagrafe è attivo uno **sportello ad accesso libero dalle ore 8.10 alle ore 12.30 dal lunedì al venerdì**.

Responsabile servizi demografici:

Patrizia Azzolini: patriziaazzolini@comune.genova.it

Contatti ufficio anagrafe: lunedì e mercoledì - telefono 0105576459 dalle ore 14.00 alle ore 15.30.

Responsabile Ufficio Permessi:

Pietro Dibitonto: pdibitonto@comune.genova.it

Contatti ufficio permessi: dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 12.30 tel. 0105579755

Responsabile Area Amministrativa: tel. 010 5579777 - municipio3segreteria@comune.genova.it



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

Permessi

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



Presso la sede di Piazza dell'Olmo 3, oltre ai **Servizi Demografici** e all'**Ufficio Permessi**, sono attivi **lo Sportello del Cittadino** e l'**Ufficio Segnalazioni**, relativo ai bisogni manutentivi del territorio.

Anagrafe - Certificazioni - Servizi Elettorali

Telefono 010 5578363

e-mail – demograficimolassana@comune.genova.it

Stato Civile -Servizi Cimiteriali

Telefono 010 5578304

e-mail – statocivilemolassana@comune.genova.it

I Servizi Cimiteriali sono riferiti ai cimiteri di **Pino, Molassana, Montesignano, San Cosimo di Struppa, San Siro, Bavari**

Per il rilascio/pratiche:

- carte di identità elettroniche (CIE)
- dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà
- autentiche di foto e firma
- denunce di nascita
- pre-riconoscimenti
- trascrizione di nascita
- pratiche cimiteriali

è attivo il servizio di **prenotazione on line** sul sito del Comune di Genova al link:

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

Per le pratiche urgenti è attivo uno sportello ad accesso libero dalle ore 8.10 alle ore 12.30 dal lunedì al venerdì.

PERMESSI

Info 010/5578315 - e-mail municipio4permessi@comune.genova.it

Contatti da lunedì a venerdì 8.30 – 13.00

Responsabile Area Servizi al cittadino Paola Gamberini

Responsabile Ufficio Permessi Gabriella Bellini

Responsabile Ufficio Demografici Laura Calvo

e-mail pgamberini@comune.genova.it

e-mail gbellini@comune.genova.it

e-mail lcavo@comune.genova.it



MUNICIPIO VALPOLCEVERA

MUNICIPIO V – VALPOLCEVERA



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



Uffici Demografici Rivarolo

Uffici Demografici Pontedecimo

“Sportello Virtuale” - Via Reta n. 3

Uffici Demografici Rivarolo - Piazza D. Pallavicini 6A - Rivarolo

Anagrafe – Certificazioni – Servizi Elettorali

Tel. 010 5579500

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

Servizi Cimiteriali

Tel. 010 5579500

e-mail cimiteririvarolo@comune.genova.it

I servizi cimiteriali sono riferiti ai cimiteri Torbella, Biacca e Fegino

Uffici Demografici Pontedecimo - Via G. Poli 12 – Pontedecimo

Anagrafe – Certificazioni – Servizi Elettorali

Tel. 010/5578901

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

Stato Civile e Servizi Cimiteriali

Tel. 010/5578903

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

SERVIZI EROGATI

Servizi Demografici

- Anagrafe
- Stato civile
- Elettorale
- Cimiteriali

Permessi via C. Reta 3

- Autorizzazioni/concessioni, voltture, 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

I servizi cimiteriali sono riferiti ai cimiteri di Cesino e San Biagio

Orario dal lunedì al venerdì dalle ore 8,10 alle ore 12.30.

Ufficio Permessi – Via C. Reta, 3 – Bolzaneto

Orario dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00.

Responsabile Area Servizi al Cittadino – Staff Amministrativo:

Gian Pietro Serando Tel. 0105578616 e-mail gserando@comune.genova.it

Responsabile Servizi Demografici:

Sandra Borello Tel. 0105578902 e-mail sborello@comune.genova.it

Responsabile Permessi:

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

MUNICIPIO VI MEDIO PONENTE



Sede Municipio Via Sestri n. 34



Sede Municipio Viale Narisano n. 14

ORARI

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

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

Ufficio Permessi

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

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

SERVIZI EROGATI

Anagrafe - Certificazioni - Servizi Elettorali

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

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

Stato Civile

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

Servizi Cimiteriali

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

Permessi

- Autorizzazioni/concessioni, volture, cancellazioni passi carrabili
- Autorizzazioni occupazioni suolo a fini edili
- Autorizzazione per installazione specchi parabolici e dissuasori di sosta/segnaletica orizzontale e servizio di passo carrabile
- Autorizzazione dissuasori
- Autorizzazione pedane per abbattimento barriere architettoniche
- Nulla osta alla delimitazione di proprietà privata
- Autorizzazioni Zona Sosta Limitata (Z.S.L.)
- Toponomastica: rilascio numerazione civica ed interna



MUNICIPIO PONENTE

MUNICIPIO VII PONENTE

Piazza Gaggero, 2 Voltri

Servizi anagrafe/elettorale/stato civile/cimiteriali

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

Permessi

- autorizzazioni/concessioni, 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 ed interna

Piazza Bignami, 4 - Prà

Servizi anagrafe/elettorale/cimiteriali

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



Via Pallavicini, 5r – Pegli

Servizi anagrafe/elettorale/stato civile/cimiteriali

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

PIAZZA GAGGERO, 2 – VOLTRI

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

dal lunedì al venerdì ore 8.10 -12.30 – su appuntamento lunedì ore 14.00 -16.30;
su appuntamento e limitatamente a rilascio carte di identità elettroniche mercoledì ore 14.00 – 16.30;
sabato ore 8.10 - 12.30 solo per denunce di decesso

Telefono 010 5578817 anagrafe; 010 5578813 stato civile;
e-mail: demograficivoltri@comune.genova.it – statocivilevoltri@comune.genova.it
municipio7comge@postecert.it

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

PIAZZA BIGNAMI, 4 – PRA'

Servizi di Anagrafe - Certificazioni - Servizi Elettorali - Cimiteriali

dal lunedì al venerdì ore 8.10 -12.30 – su appuntamento lunedì ore 14.00 -16.30;
su appuntamento e limitatamente a rilascio carte di identità elettroniche mercoledì ore 14.00 – 16.30

Telefono 010 5578109 anagrafe; 010 5578102 ufficio cimiteri;
e-mail: demograficipra@comune.genova.it– municipio7comge@postecert.it

I **servizi cimiteriali** sono riferiti al cimitero di PRA' PALMARO Piazza Palmaro

VIA PALLAVICINI , 5r - PEGLI

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

dal lunedì al venerdì ore 8.10 -12.30 – su appuntamento lunedì ore 14.00 -16.30 ;
su appuntamento e limitatamente a rilascio carte di identità elettroniche – mercoledì ore 14.00 -16.30

Telefono 010 5578516 anagrafe; 010 5578503 stato civile;

e-mail: demograficipegli@comune.genova.it – municipio7comge@postecert.it

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

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

Responsabile Area Servizi al Cittadino: Daniela Somaglia

Tel. 0105578836 dsomaglia@comune.genova.it

Responsabile Servizi Demografici: Elena Rossi Tel. 0105578805 elenarossi@comune.genova.it

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



Municipio VIII Medio Levante

MUNICIPIO VIII MEDIO LEVANTE



SPORTELLO SERVIZI MUNICIPALI

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

VIA MASCHERPA 34 R.

Presso il Municipio Medio Levante è attivo lo "Sportello del Cittadino", Ufficio Relazioni con il Pubblico, che fornisce informazioni sugli uffici comunali e sulla documentazione necessaria per accedere ai servizi, distribuisce modulistica, accoglie segnalazioni, reclami e suggerimenti.

Sede: Via Mascherpa 34 r
Tel. 0105579402 e-mail sportello8@comune.genova.it
Orari dal lunedì al venerdì 8,30-13,00.

Responsabile Area Servizi al cittadino : Daniela Carbonero - Tel. 0105579425
dcarbonero@comune.genova.it

Responsabile Ufficio Permessi: Nicoletta Montelatici
Tel. 0105579401
nmontelatici@comune.genova.it
amagnasco@comune.genova.it
Tel. 0105579420

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



MUNICIPIO IX LEVANTE

MUNICIPIO IX LEVANTE

Piazza Ippolito Nievo 1 - Quarto



Servizi Demografici

- ✚ Anagrafe
- ✚ Stato civile
- ✚ Elettorale
- ✚ Cimiteriali
- ✚ Riconoscimento de visu Spid

Permessi

- ✚ Autorizzazioni/concessioni, volture, cancellazioni passi carrabili
- ✚ autorizzazioni occupazioni suolo a fini edili
- ✚ Autorizzazioni rotture suolo piccoli utenti
- ✚ Autorizzazione per installazione specchi parabolici e dissuasori di sosta/segnalatica orizzontale a 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

Ad oggi i servizi offerti al cittadino sono ubicati presso la sede di Piazza Nievo 1, centrale e baricentrica rispetto al territorio del Municipio anche dal punto di vista del servizio di trasporto pubblico, in prossimità delle fermate delle linee A.M.T. 16 e 17.

Servizi Anagrafe - Stato Civile - Elettorale

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

Centralino: **010/5574399.**

e-mail: municipio9demografici@comune.genova.it ; municipio9statocivile@comune.genova.it;

PEC: municipio9demografici.comge@postecert.it

Per appuntamenti e prenotazione servizi a domicilio: 010/5574399

Servizi Cimiteriali

Dal lunedì al venerdì: dalle 8.10 alle ore 12.30 - Lunedì pomeriggio su appuntamento dalle 14.00 alle 16.00

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

Ufficio Permessi: Piazza Nievo 1 - dal lunedì al venerdì dalle ore 8.10 - 12.30; lunedì pomeriggio dalle 14.00 alle 16.00 per casi particolarmente complessi.

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

Responsabile Area Amministrativa: Marta Acuto Tel. 0105579839 macuto@comune.genova.it

Coordinamento Front Office municipale: Alessandro Caprotti Tel. 0105574394, acaprotti@comune.genova.it

VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1 Gennaio 2022** 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://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

PRINCIPI FONDAMENTALI

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

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

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

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

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

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

SERVIZI EROGATI E STANDARD DI QUALITA'

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

Rilascio carta d'identità

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

CIE (CARTA IDENTITA' ELETTRONICA)

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
CIE (CARTA IDENTITA' ELETTRONICA)	Tempestività nell'erogazione del servizio previsto per i Comuni	Tempo di acquisizione dei dati di riconoscimento	Immedieate le operazioni di riconoscimento, inserimento foto, acquisizione delle impronte e della volontà/diniego relativi alla donazione organi. <i>Il cittadino riceverà la Carta d'Identità Elettronica direttamente dall'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato, entro 6 giorni lavorativi dalla richiesta, all'indirizzo da lui indicato al momento della richiesta</i>

Costi: € 22,21

CARTA IDENTITA' CARTACEA

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

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

Costi: € 5,42

Autenticazione di firma, fotocopia e legalizzazione di fotografia

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

Costi: Esenzione totale nei casi previsti dalla legge

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

Marca da bollo di Stato € 16,00 + € 2,02 (diritti di segreteria e rimborso spese)

Dichiarazione sostitutiva atto di notorietà

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Dichiarazione sostitutiva atto di notorietà	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	Rilascio immediato
Costi: Esenzione totale nei casi previsti dalla legge Carta libera € 1,76 (diritti di segreteria e rimborso spese) Marca da bollo di Stato € 16,00 + € 2,02 (diritti di segreteria e rimborso spese)			

Rilascio certificazione di anagrafe

(non possono essere richiesti certificati per le Pubbliche Amministrazioni e per i privati erogatori di servizi pubblici)

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Rilascio certificazione di anagrafe	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	Rilascio immediato
Costi: Esenzione totale nei casi previsti dalla legge Carta libera € 1,76 (diritti di segreteria e rimborso spese) Marca da bollo di Stato € 16,00 + € 2,02 (diritti di segreteria e rimborso spese)			

Rilascio certificazione di anagrafe pregressa (storico)

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Rilascio certificazione di anagrafe pregressa (storico)	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	Consegna entro 10 giorni
Costi: Esenzione totale nei casi previsti dalla legge Carta libera € 7,08 (con vicende) Marca da bollo di Stato € 16,00 + € 9,66 (diritti di segreteria e rimborso spese)			

Servizi di anagrafe a domicilio per utenti impossibilitati a deambulare

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

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

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

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

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Servizi di anagrafe a domicilio	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna dalla richiesta	15 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

Servizi on line: certificati anagrafici stampati con timbro digitale dal proprio PC previa identificazione ed acquisizione di password
<http://www.comune.genova.it> > **servizi on line**

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Certificazioni on line	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di acquisizione certificato	Immediato

Costi: Il servizio online è completamente gratuito. Nei casi in cui il certificato è richiesto in bollo, occorre essere in possesso di marca da bollo valida prima di eseguire la richiesta online, poiché ne verranno richiesti gli estremi

Servizi on line: prenotazione di certificati anagrafici con ritiro presso la sede territoriale prescelta

<http://www.comune.genova.it> > servizi on line

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Certificazioni on line - prenotazione e ritiro presso sede territoriale prescelta	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di prenotazione	Immediato
Costi: Variabili, a seconda del certificato richiesto Il costo viene comunicato tramite e-mail e l'emissione è subordinata al pagamento on line			

Iscrizione anagrafica di cittadini italiani ed extracomunitari provenienti da altri Comuni o dall'estero

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Iscrizione anagrafica di cittadini italiani ed extracomunitari provenienti da altri Comuni o dall'estero	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di registrazione	2 giorni lavorativi
Costi: nessuno			

Cambi di abitazione nell'ambito del Comune di Genova

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			

Ricezione istanza di parte di cancellazione anagrafica (per inoltro competenti Uffici di Corso Torino)

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)
Costi: nessuno			

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

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Ricezione istanza di parte di iscrizione A.I.R.E.	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di iscrizione	Inoltro immediato agli uffici competenti
Costi: nessuno			

**Emigrazione all'estero di cittadini stranieri
(comunicazione obbligatoria)**

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Emigrazione all'estero di cittadini stranieri	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di cancellazione	2 giorni lavorativi dalla data indicata di partenza
Costi: nessuno			

**Ricezione della dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extracomunitari
(per inoltrato ai competenti uffici di Corso Torino)**

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Ricezione della dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extracomunitari	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di registrazione	Inoltro immediato agli uffici competenti (che garantiscono: 21 giorni)
Costi: nessuno			

Variazioni anagrafiche

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Variazioni anagrafiche	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di annotazione della variazione richiesta	2 giorni lavorativi
Costi: nessuno			

Autenticazioni di firma per alienazione di beni mobili registrati

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 + € 2,02			

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

Rilascio di certificazione e/o estratto di nascita, di matrimonio, di decesso (non possono essere richiesti certificati per le pubbliche amministrazioni e per i privati erogatori di pubblici servizi)

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Rilascio di certificazione e/o estratto di nascita, di matrimonio, di decesso	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio	Immediato
Costi: € 1,50 o esenzione totale nei casi previsti dalla legge			

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

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Rilascio di certificazione e/o estratto di nascita, di matrimonio, di decesso con ricerca d'archivio	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio	Consegna entro 15 giorni
Costi: € 1,50 o esenzione totale nei casi previsti dalla legge			

Servizi on line: prenotazione di certificati di stato civile con ritiro presso la sede territoriale prescelta: <http://www.comune.genova.it/> >servizi on line

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Rilascio di certificazione e/o estratto di nascita, di matrimonio, di decesso con ricerca d'archivio	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di prenotazione	Immediato
Costi: € 1,50 o esenzione totale nei casi previsti dalla legge			

Servizi on line: certificati ed estratti di nascita (dal 1961 ad oggi) e di morte (anno in corso) stampati con timbro digitale dal proprio PC previa identificazione ed acquisizione di password (SPID)

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Servizi on line: certificati ed estratti di nascita (dal 1961 ad oggi) e di morte (anno in corso)	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di acquisizione certificato	Immediato
Costi: Il servizio online è completamente gratuito			

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
Costi: nessuno			

Riconoscimento di figlio naturale

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Riconoscimento di figlio naturale	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di redazione dell'atto	Immediato
Costi: nessuno			

Riconoscimento prenatale

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Riconoscimento prenatale	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di redazione dell'atto e tempo per acquisizione copie integrali atti di nascita dei genitori, se cittadini italiani, oltre ad autorizzazione del Consolato se cittadini stranieri	Immediato dal momento dell'acquisizione della documentazione necessaria
Costi: nessuno			

Trascrizione negli atti di Stato Civile dell'atto di nascita avvenuta all'estero di un cittadino italiano (atto pervenuto da Ambasciate e/o Consolati)

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Trascrizione negli atti di Stato Civile dell'atto di nascita avvenuta all'estero di un cittadino italiano (atto pervenuto da Ambasciate e/o Consolati)	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di trascrizione	90 giorni salvo particolari esigenze istruttorie
Costi: nessuno			

Trascrizione negli atti di Stato Civile dell'atto di nascita avvenuta all'estero di un cittadino italiano su istanza di parte

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Trascrizione negli atti di Stato Civile dell'atto di nascita avvenuta all'estero di un cittadino italiano su istanza di parte	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di trascrizione	30 giorni salvo particolari esigenze istruttorie
Costi: nessuno			

Trascrizione negli atti di Stato Civile del decreto di cambiamento del cognome e/o del nome pervenuto dal Ministero dell'Interno o dalla Prefettura

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Trascrizione negli atti di Stato Civile del decreto di cambiamento del cognome e/o del nome pervenuto dal Ministero dell'Interno o dalla Prefettura	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di trascrizione	30 giorni
Costi: nessuno			

Convivenze di fatto

La costituzione di una convivenza di fatto può essere effettuata da due persone maggiorenni, unite stabilmente da legami affettivi di coppia e di reciproca assistenza morale e materiale, residenti nel Comune di Genova, coabitanti e iscritte sul medesimo stato di famiglia.

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			

Denuncia di morte

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Denuncia di morte	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di ricezione	Immediato
Costi: nessuno			

Trascrizione negli atti di Stato Civile del decesso avvenuto all'estero o fuori comune relativo a cittadini italiani e pervenuto da Ambasciate/Consolati/Comuni

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Trascrizione negli atti di Stato Civile del decesso avvenuto all'estero o fuori comune relativo a cittadini italiani e pervenuto da Ambasciate/Consolati/Comuni	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di trascrizione (dalla ricezione della documentazione)	30 giorni
Costi: nessuno			

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

Ricezione istanze di iscrizione nell'Albo degli Scrutatori e dei Presidenti di Seggio per inoltrare ai competenti uffici di Corso Torino

Può essere effettuata attraverso il sito: **www.comune.genova.it > servizi on line** o su presentazione di istanza nei periodi sotto indicati:

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

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Ricezione istanze di iscrizione nell'Albo degli Scrutatori e dei Presidenti di Seggio per inoltrare ai competenti uffici di Corso Torino	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di ricezione	Inoltro immediato agli uffici competenti (che garantiscono tempi immediati)
Costi: nessuno			

Ricezione istanze di iscrizione nell'Albo dei Giudici Popolari per inoltrare ai competenti uffici di Corso Torino

Può essere effettuata su presentazione di istanza **dal 30 aprile al 31 luglio degli anni dispari**

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Ricezione istanze di iscrizione nell'Albo dei Giudici Popolari per inoltrare ai competenti uffici di Corso Torino	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di ricezione	Inoltro immediato agli uffici competenti (che garantiscono tempi immediati)
Costi: nessuno			

Rilascio duplicato tessera elettorale o duplicato etichetta adesiva

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Rilascio duplicato tessera elettorale o duplicato etichetta adesiva	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio	Immediato, anche nei giorni delle Consultazioni previa verifica dei requisiti necessari
Costi: nessuno			

Ricezione istanza di cittadino disabile per poter esercitare il proprio diritto di voto per i inoltri ai competenti uffici di Corso Torino

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Ricezione istanza di cittadino disabile per poter esercitare il proprio diritto di voto per i inoltri ai competenti uffici di Corso Torino	Accessibilità ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati	Tipologie agevolate di voto	a) voto assistito per elettori non vedenti o impossibilitati ad apporre il segno grafico senza accompagnatore b) voto domiciliare per elettori con dipendenza continuativa e vitale da apparecchiature elettromedicali oppure intrasportabili perché con gravissime infermità c) assegnazione a seggi accessibili per elettori con difficoltà di deambulazione

Costi: nessuno

Raccolta firme per proposte di legge di iniziativa popolare e referendum

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Raccolta firme per proposte di legge di iniziativa popolare e referendum	Tempestività nell'erogazione servizio	Tempo di ricezione	Inoltri agli Uffici competenti

Costi: nessuno

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

Concessione di sepolture private e relativi rinnovi. Permute e retrocessioni

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Concessione di sepolture private e relativi rinnovi. Permute e retrocessioni	Tempestività nell'erogazione servizio	Tempo di consegna	Immediato
Costi: Marca da bollo di Stato + relative tariffe come da Deliberazione di Giunta Comunale n. 7 del 17.01.2019			

Esumazione ordinaria e straordinaria

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Esumazione ordinaria e straordinaria	Tempestività nell'erogazione servizio	Tempo di inoltro al cimitero competente	Immediato
Costi: Marca da bollo di Stato + relative tariffe come da Deliberazione di Giunta Comunale n. 7 del 17.01.2019			

Verifica capienza, tumulazioni di diritto e supplementari, raccolta resti, traslazioni e trasferimenti fuori Comune

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 servizio	Tempo dell'autorizzazione	Immediato
Costi: Marca da bollo di Stato + relative tariffe come da Deliberazione di Giunta Comunale n. 7 del 17.01.2019			

PERMESSI

Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile	Tempestività nell'erogazione servizio	Tempo di rilascio dell'autorizzazione/concessione	50 giorni dalla data di presentazione della domanda, con esclusione dei tempi necessari per l'eventuale reperimento dei pareri o nulla osta da parte di Aziende o Enti esterni. Salvo sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990 e ss.mm.ii.)
Costi fissi: € 74,80 Diritti di sopralluogo e bollo di Stato su istanza € 16,00 Bollo di Stato per concessione/autorizzazione € 0,52 Diritti di segreteria			

Costi variabili:

- **Canone occupazione suolo** calcolato sulla base dei metri lineari del varco e della categoria della strada (Regolamento COSAP).
- **Versamento oneri per eventuale abbassamento del marciapiede** (nuovo Regolamento Rottura Suolo)
- Eventuali oneri dovuti per cancellazione strisce blu (se in presenza di Blu Area)

Deposito cauzionale, a titolo di futuro ripristino del marciapiede (Regolamento COSAP) pari ad una annualità del canone dovuto per l'anno di riferimento.

Esenzioni COSAP

Interessa le categorie indicate nell' art. 37 del Regolamento COSAP

Esenzioni Bollo di Stato

Sono esenti dal Bollo di Stato le ONLUS e gli atti amministrativi dello Stato, delle regioni, delle province, dei comuni e loro consorzi (D.P.R. 642/72 Titolo 1 art.1).

Riduzioni: Pari al 30% sulle aree gravate da servitù di pubblico passaggio (art.36 Regolamento COSAP).

Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile a seguito di voltura

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile a seguito di voltura	Tempestività nell'erogazione servizio	Tempo di rilascio dell'autorizzazione/concessione	30 giorni dalla data di presentazione della domanda esclusa la sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990, e ss.mm.ii.
Costi fissi: € 32,00 Bolli di Stato per istanza e concessione/autorizzazione € 0,52 Diritti di segreteria			

Costi variabili:

- **Canone occupazione suolo** calcolato sulla base dei metri lineari del varco e della categoria della strada (Regolamento COSAP).
- **Deposito cauzionale**, a titolo di futuro ripristino del marciapiede (Regolamento COSAP) pari ad una annualità del canone dovuto per l'anno di riferimento.

Esenzioni COSAP: Interessa le categorie indicate nell' art. 37 del Regolamento COSAP

Esenzioni Bollo di Stato: Sono esenti dal Bollo di Stato le ONLUS e gli atti amministrativi dello Stato, delle regioni, delle province, dei comuni e loro consorzi (D.P.R. 642/72 Titolo 1 art.1).

Riduzioni: Pari al 30% sulle aree gravate da servitù di pubblico passaggio (art.36 Regolamento COSAP)

Rinuncia autorizzazione/concessione passo carrabile

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Rinuncia autorizzazione/concessione passo carrabile	Tempestività nell'erogazione servizio	Tempo di rilascio della ricevuta di richiesta cancellazione	Immediata
Costi fissi: € 16,00 Bollo di Stato			

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

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

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Autorizzazione rottura ordinaria del suolo pubblico – piccoli utenti	Tempestività nell'erogazione servizio	Tempo di rilascio della autorizzazione	40 gg. con esclusione dei tempi necessari per l'eventuale reperimento dei pareri o nulla osta da parte di Aziende o Enti esterni
Costi fissi: € 74,80 Diritti di sopralluogo e bollo di Stato su istanza € 16,00 Bollo di Stato per concessione/autorizzazione € 0,52 Diritti di segreteria			

Costi variabili:

- **Canone occupazione suolo** calcolato sulla base della misura dell'area dell'occupazione suolo (Regolamento COSAP) e costo per ripristino definitivo della pavimentazione calcolato in base alla tipologia della pavimentazione e metri lineari rottura (Regolamento Rottura Suolo)
- **Eventuale Deposito cauzionale, se richiesto da ASTER** (Regolamento COSAP), che sarà rimborsato dopo la comunicazione di fine lavori da parte dell'utente, previa verifica di ASTER.

Esenzioni COSAP:

Interessa le categorie indicate nell' art. 37 del Regolamento COSAP

Esenzioni Bollo di Stato:

Sono esenti dal Bollo di Stato le ONLUS e gli atti amministrativi dello Stato, delle regioni, delle province, dei comuni e loro consorzi (D.P.R. 642/72 Titolo 1 art.1).

**Autorizzazione alla rottura urgente del suolo pubblico direttamente presso
l'Ufficio Permessi o mediante accesso al Portale dei servizi on line**

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

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Autorizzazione alla rottura urgente del suolo pubblico	Tempestività nell'erogazione servizio	Tempo di rilascio della autorizzazione	Rilascio immediato
Costi fissi: € 74,80 Diritti di sopralluogo e bollo di Stato su istanza € 16,00 Bollo di Stato per concessione/autorizzazione € 0,52 Diritti di segreteria			

Costi variabili:

- **Canone occupazione suolo** calcolato sulla base della misura dell'area dell'occupazione suolo (Regolamento COSAP) e costo per ripristino definitivo della pavimentazione calcolato in base ai metri quadri rottura suolo (Regolamento Rottura Suolo)
- **Eventuale conguaglio, se richiesto da Aster, a seguito verifica successiva alla fine lavori.**

Esenzioni COSAP:

Interessa le categorie indicate nell' art. 37 del Regolamento COSAP

Esenzioni Bollo di Stato: Sono esenti dal Bollo di Stato le ONLUS e gli atti amministrativi dello Stato, delle regioni, delle province, dei comuni e loro consorzi (D.P.R. 642/72 Titolo 1 art.1).

**Autorizzazione alla occupazione temporanea del suolo pubblico a fini edili
mediante accesso al Portale dei servizi on line**

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

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Autorizzazione alla occupazione temporanea del suolo pubblico a fini edili	Tempestività nell'erogazione servizio	Tempo di rilascio della autorizzazione	40 giorni dalla data di presa in carico della domanda salvo sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990, e ss.mm.ii.
Costi fissi: € 108,10 Diritti di sopralluogo e bollo di Stato su istanza € 16,00 Bollo di Stato per concessione/autorizzazione € 0,52 Diritti di segreteria			

Costi variabili:

- **Canone occupazione suolo** relativo all'occupazione calcolato sulla base della misura dell'area dell'occupazione suolo (Regolamento COSAP)
- **Deposito cauzionale** a salvaguardia della pavimentazione se richiesto da Aster che sarà rimborsato dopo la comunicazione di fine lavori da parte dell'utente, previa verifica di ASTER.

Esenzioni COSAP: Interessa le categorie indicate nell' art. 37 del Regolamento COSAP

Esenzioni Bollo di Stato: Sono esenti dal Bollo di Stato le ONLUS e gli atti amministrativi dello Stato, delle regioni, delle province, dei comuni e loro consorzi (D.P.R. 642/72 Titolo 1 art.1).

Autorizzazione per installazione specchi parabolici e dissuasori di sosta/segnaletica orizzontale a servizio di passo carrabile – Autorizzazione dissuasori a salvaguardia accessi pedonali – Autorizzazione pedana per abbattimento barriera architettonica - Nulla osta alla delimitazione di proprietà privata

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Autorizzazione per: specchi parabolici – dissuasori di sosta – pedane abbattimento barriere architettoniche – nulla osta delimitazione proprietà privata	Tempestività nell'erogazione servizio	Tempo di rilascio della autorizzazione	40 giorni dalla data di presa in carico della domanda con esclusione dei tempi necessari per l'eventuale reperimento dei pareri o nulla osta da parte di Aziende o Enti esterni (salvo sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990, e ss.mm.ii.)

Costi fissi:

€ 74,80	Diritti di sopralluogo e bollo di Stato su istanza per dissuasori di sosta (passi carrabili o a salvaguardia accessi pedonali)
€ 16,00	Bollo di Stato per concessione/autorizzazione
€ 0,52	Diritti di segreteria
€ 33,30	Diritti di sopralluogo Aster per nulla osta delimitazione area privata
€ 25,80	Diritti di sopralluogo Direzione Mobilità per nulla osta delimitazione area privata

Costi variabili:

- **Canone annuale COSAP** per ingombro dissuasori
- **Canone occupazione suolo** calcolato sulla base dei metri quadri dell'occupazione suolo (Regolamento COSAP)
- **Eventuale Deposito cauzionale**, se richiesto da ASTER (Regolamento COSAP), che sarà rimborsato dopo la comunicazione di fine lavori da parte dell'utente, previa verifica di ASTER.

Esenzioni COSAP:

Interessa le categorie indicate nell' art. 37 del Regolamento COSAP

Esenzioni Bollo di Stato:

Sono esenti dal Bollo di Stato le ONLUS e gli atti amministrativi dello Stato, delle regioni, delle province, dei comuni e loro consorzi (D.P.R. 642/72 Titolo 1 art.1).

Autorizzazione per sosta in zona Z.S.L /zona a sosta limitata

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Autorizzazione per sosta in zona Z.S.L /zona a sosta limitata	Tempestività nell'erogazione servizio	Tempo di rilascio della autorizzazione	Immediato.

Costi fissi:

€ 32,00	Bollo di Stato per istanza e autorizzazione
€ 0,52	Diritti di segreteria

Esenzioni Bollo di Stato: Sono esenti dal Bollo di Stato le ONLUS e gli atti amministrativi dello Stato, delle regioni, delle province, dei comuni e loro consorzi (D.P.R. 642/72 Titolo 1 art.1).

PER IL MUNICIPIO CENTRO EST

Parcheggi pubblici

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

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Parcheggi pubblici (gestione graduatoria o bando pubblico)	Tempestività nell'erogazione servizio	Tempo di inserimento in graduatoria	Immediato.
Costi fissi: € 16,00 Bollo di Stato per istanza Costi variabili: Oneri dovuti per assegnazione posti auto in locazione (Azienda in convenzione)			

Toponomastica: rilascio numerazione esterna ed interna

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Toponomastica: rilascio numerazione esterna ed interna	Tempestività nell'erogazione servizio	Tempo di trasmissione della nota di assegnazione della numerazione	30 giorni dalla data di presentazione della domanda
Costi fissi: nessuno per la numerazione interna numerazione esterna € 16,00 Bollo di Stato + € 118,00 targa in PVC o € 149,00 targa in marmo			

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

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate. Nel rispetto di questo principio dal 2020 si è avviata la sperimentazione di modelli organizzativi e di erogazione di servizi alternativi rispetto a quanto in essere che si traduce nelle seguenti azioni di miglioramento:

2021/22	Negli uffici municipali mantenimento dell'erogazione del servizio demografico attraverso l'appuntamento affiancato alla possibilità di accesso libero al cittadino
2021/22	Mantenimento del progetto di "task force anagrafe" con personale a supporto dei municipi grazie al quale i municipi sono in grado di rendere maggiormente efficiente il servizio erogato
2021/22	Digitalizzazione del processo di presentazione delle istanze presentate su pratiche gestite dagli uffici municipali attraverso il nuovo sportello telematico polifunzionale del Comune di Genova

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

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

La Carta è pubblicata all'indirizzo:

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

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, il Municipio ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso con un minimo di 48 ore tramite il sito internet del Municipio stesso.

DIRITTI DEGLI UTENTI

Dal 2022 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.

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.