



Comune di Genova

GENOVA
MORE THAN THIS

CARTA DEI SERVIZI DIREZIONE SERVIZI CIVICI ANNO 2022



**Direzione Servizi Civici
Corso Torino 60
16129 GENOVA**

Segreteria tel. 0105576843



INDICE

Introduzione	3
Validita' della carta	4
Principi fondamentali	5
Servizi erogati e standard di qualita'	6
Servizi di anagrafe	6
Servizi di stato civile.....	14
Servizi elettorali/leva militare	20
Azioni di miglioramento	23
Diffusione e comunicazione	24
Diritti degli utenti.....	24
Rimborsi.....	24
Doveri degli utenti	25
Conciliazione	25

INTRODUZIONE

Cos'è la Carta dei Servizi

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

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

Quali sono i servizi offerti?

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

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

Nella sede centrale di Corso Torino 11 e in quella temporaneamente distaccata in Corso Torino 60, al fine di agevolare l'accesso dei cittadini ai servizi, oltre all'accoglienza, all'orientamento e al sito istituzionale, è operativo il numero unico che, insieme agli orari di apertura al pubblico, fornisce informazioni di primo livello e indicazioni sui documenti necessari all'erogazione dei singoli servizi.



Lo **Stato Civile** ha la funzione di consentire l'individuazione dello status della persona (cittadinanza, nascita, matrimonio e morte), nonché la funzione amministrativa volta ad accertare e dare pubblicità ai fatti giuridici che costituiscono, modificano o estinguono le connesse condizioni e situazioni personali, mediante *atti di stato civile*.



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

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

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



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

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

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

Servizi Cimiteriali

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

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

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

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

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

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

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

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

MISURE PER IL CONTRASTO E IL CONTENIMENTO DELLA DIFFUSIONE DEL VIRUS COVID

L'accesso di utenti e visitatori è, sin dall'inizio della fase emergenziale, strettamente regolamentato con applicazione di misure di prevenzione dal contagio.

L'accesso è contingentato e/o su appuntamento, attraverso l'[Agenda Servizi Demografici](#), tramite la quale è possibile prenotare i servizi in presenza. È stata introdotta la possibilità di accesso libero per urgenze.

La misurazione della temperatura all'ingresso tramite termoscanner, l'obbligo della mascherina, i percorsi segnalati attraverso segnaletica orizzontale, affissione di cartelli informativi, gli schermi di protezione e i dispenser igienizzanti a disposizione dei cittadini sono tra gli strumenti adottati. Le misure vengono periodicamente aggiornate attraverso l'adozione di protocolli di Ente e di Direzione. Sono state adottate misure organizzative ad hoc per limitare le riunioni in presenza (es. conference call, anche per la Commissione Toponomastica). Sono stati elaborati manuali d'istruzione ed organizzate sessioni formative in remoto del personale municipale neoassunto.

In ottemperanza al DL 127/2021 e relativa legge di conversione n. 165/2021 è stata anche introdotta la verifica del green pass, per il personale dipendente e le categorie ivi indicate.

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, la Carta conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione.

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

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

PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, 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:

www.comune.genova.it/servizi/qualita

Gli Orari di apertura al pubblico sono pubblicati al seguente indirizzo:

<http://www.comune.genova.it/content/uffici-demografici-di-corso-torino-anagrafe-stato-civile-elettorale-e-leva>

I processi relativi ai servizi elettorali sono certificati secondo la norma UNI EN ISO 9001 dal 15/2/2010

I processi relativi ai servizi anagrafici sono certificati secondo la norma UNI EN ISO 9001 dal 24/2/2014

I processi relativi ai servizi di stato civile sono certificati secondo la norma UNI EN ISO 9001 dal 24/2/2016

Il Sistema di Gestione Qualità è stato aggiornato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 dal 30/03/2018

Member of CISQ Federation



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001

SERVIZI EROGATI E STANDARD DI QUALITA'

SERVIZI DI ANAGRAFE

Carta d'identità elettronica

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

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

Responsabile

Vilma Viarengo tel. 010 5576815-816/847 - fax 010 5576804

e-mail carteidentita@comune.genova.it

pec anagrafecomge@postecert.it

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
CIE (CARTA IDENTITA' ELETTRONICA)	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di accesso	Fino al termine dell'emergenza sanitaria COVID19 accesso su prenotazione attraverso l'Agenda Servizi Demografici (accessibile dal sito istituzionale del Comune di Genova-> Aree tematiche ->Demografici alla seguente pagina) o diretto.
Costi: € 22,21			

Carta d'identità formato cartaceo

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

L'accesso è su appuntamento prenotabile tramite l'Agenda Servizi Demografici (accessibile dal sito istituzionale del Comune di Genova -> Aree tematiche ->Demografici alla [pagina](#)) o, in via residuale (ad es. per urgenze), diretto.

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

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

L'accesso è su appuntamento prenotabile tramite l'Agenda Servizi Demografici (accessibile dal sito istituzionale del Comune di Genova -> Aree tematiche ->Demografici alla [pagina](#)) o, in via residuale (ad es. per urgenze), diretto.

Responsabile

Vilma Viarengo
tel. 010 5576815-816/847 – fax 010 5576804
e-mail carteidentita@comune.genova.it
pec anagrafecomge@postecert.it

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Autenticazione di firma, fotocopia e legalizzazione di fotografia	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	Rilascio immediato

Costi: Esenzione totale nei casi previsti dalla legge
Carta libera € 1,76 (diritti di segreteria e rimborso spese)
Marca da bollo di Stato € 16,00 + € 2,02 (spese d'ufficio)

Dichiarazione sostitutiva atto di notorietà

E' una dichiarazione resa dal dichiarante nel proprio interesse di stati, fatti e qualità personali a diretta conoscenza del dichiarante. La dichiarazione resa nell'interesse proprio del dichiarante può riguardare anche stati, qualità personali e fatti relativi ad altri soggetti di cui egli abbia diretta conoscenza.

E' richiesta l'autenticazione della firma se la dichiarazione deve essere presentata a privati o inviata all'estero, deve essere fatta in autocertificazione se richiesta da enti pubblici o privati gestori di pubblico servizio.

L'accesso è su appuntamento prenotabile tramite l'Agenda Servizi Demografici (accessibile dal sito istituzionale del Comune di Genova -> Aree tematiche ->Demografici alla [pagina](#)) o, in via residuale (ad es. per urgenze), diretto.

Responsabile

Vilma Viarengo
tel. 010 5576815-816/847 – fax 010 5576804
e-mail carteidentita@comune.genova.it
pec anagrafecomge@postecert.it

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 (spese d'ufficio)

Certificazione di anagrafe

I certificati anagrafici (esclusi quelli storici) vengono rilasciati attraverso il portale <http://servizionline.comune.genova.it/> o presso le Edicole e gli Sportelli ACI, aderenti al progetto "Salta la coda"

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

Responsabile

Vilma Viarengo

tel. 010 5576815-816/818/847/886 – fax 010 5576804/828

e-mail carteidentita@comune.genova.it

e-mail anagrafe@comune.genova.it

pec anagrafecomge@postecert.it

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

Costi: Esenzione totale nei casi previsti dalla legge

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

Certificati storici € 7,08

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

Servizi di anagrafe a domicilio per utenti con difficoltà motorie

- rinnovo carta d'identità
- iscrizione al portale dei servizi online
- autenticazione della firma in calce alla delega per la riscossione di benefici economici erogati da enti previdenziali
- autenticazione di firma in calce a domanda o dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà da presentare a privati
- consegna decreti pensioni di guerra
- tutte le pratiche anagrafiche quando non sia possibile espletarle on line

L'istanza può essere presentata da un familiare o da chi assiste la persona presso l'ufficio anagrafe competente per territorio, in relazione al domicilio dell'ammalato, anche se si tratta di casa di cura, istituto per anziani o altro allegando copia della relativa documentazione medica che giustifichi il servizio.

Gli ultra ottantenni possono richiedere questo servizio senza presentare documentazione.

In emergenza Covid il servizio è organizzato, nel rispetto del protocollo appositamente approvato dall'ente, attraverso una procedura variata al fine di garantire la tutela della salute del richiedente e di chi svolge il servizio. Gli accessi a domicilio sono limitati allo stretto indispensabile, con utilizzo dei D.P.I. necessari ad evitare possibili contagi.

Responsabile

Vilma Viarengo

tel. 010 5576818-886-932 – fax 010 5576828

e-mail anagrafe@comune.genova.it

pec anagrafecomge@postecert.it

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Servizi di anagrafe a domicilio	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna dalla richiesta	10 giorni
Costi: Esenzione totale nei casi previsti dalla legge Carta libera € 1,76 (diritti di segreteria e rimborso spese) Marca da bollo di Stato € 16,00 + € 2,02 (diritti di segreteria e rimborso spese) Rinnovo carte di identità CIE € 22,21 Nessun costo aggiuntivo per il servizio a domicilio			

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

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

Responsabile

Vilma Viarengo

tel. 010 5576820 – 803 (per i cittadini italiani e stranieri)

0105576957 (per i cittadini comunitari)

fax 010 5576855 (907 per i cittadini comunitari)

e-mail immigrazioni@comune.genova.it (per i cittadini italiani e stranieri)

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

pec anagrafecomge@postecert.it

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

Residenza (cambio di abitazione)

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

Responsabile

Vilma Viarengo

tel. 010 5576826 - fax 010 5576809 (solo per cittadini italiani) 0105576946 – fax 010

5576840 (solo per cittadini comunitari e stranieri)

e-mail:

variazionianagrafiche@comune.genova.it (solo per cittadini italiani)

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

pec anagrafecomge@postecert.it

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Cambi di abitazione nell'ambito del Comune di Genova	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di registrazione	2 giorni lavorativi
Costi: nessuno			

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

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

Responsabile

Vilma Viarengo
tel. 010 5576819 - 76966 - fax 010 5576912
e-mail aire@comune.genova.it
pec anagrafecomge@postecert.it

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Iscrizione A.I.R.E. (anagrafe italiani residenti all'estero)	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di iscrizione	2 giorni lavorativi dalla ricezione della documentazione da parte del Consolato/Ambasciata

Costi: nessuno

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

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

Responsabile

Vilma Viarengo
tel. 010 5576957 - fax 010 5576907
e-mail anagrafecittadiniue@comune.genova.it
pec anagrafecomge@postecert.it

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

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

Dichiarazione dimora abituale per cittadini stranieri

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

Responsabile

Vilma Viarengo
tel. 010 5576946 - fax 010 5576928
e-mail anagrafestrabinieri@comune.genova.it
pec anagrafecomge@postecert.it

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Dichiarazione dimora abituale per cittadini stranieri	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di registrazione	20 giorni
Costi: nessuno			

Assegnazione numeri civici

Tutti gli accessi che dall'area di circolazione immettono direttamente o indirettamente alle unità ecografiche semplici (abitazioni, esercizi, uffici, chioschi e altri) devono essere contraddistinti da numeri arabi che costituiscono la numerazione civica.

Responsabile

Vilma Viarengo
tel. 010 5576959 – fax 010 5576920
e-mail toponomastica@comune.genova.it
pec anagrafecomge@postecert.it

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Assegnazione numeri civici	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di invio ordine numeri civici dall'arrivo della comunicazione da parte del Municipio competente	2 giorni lavorativi
Costi: Vedi link tariffe comunali per costi delle tavolette in p.v.c. o in marmo http://www.comune.genova.it/servizi/demografici			

Intitolazione strade o piazze e targhe commemorative

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

Responsabile

Vilma Viarengo
tel. 010 5576850-959 – fax 010 5576920
e-mail toponomastica@comune.genova.it
pec anagrafecomge@postecert.it

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Intitolazione strade o piazze e targhe commemorative	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di istruttoria per l'inserimento all'ordine del giorno della seduta della Commissione per la Toponomastica Cittadina (che di norma si riunisce con cadenza semestrale)	10 giorni
Costi - Fornitura e il posizionamento di targhe viarie a carico dell'Amministrazione. - La realizzazione e la posa in opera targhe commemorative, a carico del proponente secondo le modalità indicate dalla Commissione			

Certificati relativi alle denominazioni stradali

Responsabile

Vilma Viarengo
 tel. 010 5576850 – fax 010 5576920
 e-mail toponomastica@comune.genova.it
 pec anagrafecomge@postecert.it

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Certificati relativi alle denominazioni stradali	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio	3 giorni
Costi In base alle tariffe in vigore - http://www.comune.genova.it/servizi/demografici			

Autenticazione di firma per alienazione di beni mobili registrati

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

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

Responsabile

Vilma Viarengo
 tel. 010 5576850 – fax 010 5576920
 e-mail toponomastica@comune.genova.it
 pec anagrafecomge@postecert.it

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Autenticazioni di firma per alienazione di beni mobili registrati	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di autenticazione	Immediato
Costi: Marca da bollo di Stato + spese d'ufficio			

Convivenze di fatto

La costituzione di una convivenza di fatto può essere effettuata da due persone maggiorenni, unite stabilmente da legami affettivi di coppia e di reciproca assistenza morale e materiale, residenti nel Comune di Genova, coabitanti e conviventi che non abbiano vincoli di parentela, affinità, adozione, matrimonio o unione civile fra loro o con terzi.

Responsabile

Vilma Viarengo

tel. 010 5576815/816/847/945/982- fax 010 5576804/928

e-mail variazionianagrafiche@comune.genova.it

pec anagrafecomge@postecert.it

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

SERVIZI DI STATO CIVILE

Certificazione di stato civile

I certificati di stato civile (esclusi quelli storici) vengono rilasciati attraverso il portale <http://servizionline.comune.genova.it/> o presso le Edicole e gli Sportelli ACI, aderenti al progetto "Salta la coda".

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

Responsabile

Antonio Cammisotto

tel. 010 5576806/872 – fax 010 5576929 statocivile@comune.genova.it

comunegenova@postemailcertificata.it

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Certificazione di stato civile	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio/spedizione	Immediato Consegna entro 15 giorni (per i certificati con particolari ricerche d'archivio) Spedizione entro 3 giorni (per i certificati con consegna a domicilio o ritiro presso la sede territoriale prescelta)

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

Pubblicazione di matrimonio

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

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

Responsabile

Antonio Cammisotto

tel. 010 5576865 866-867 – fax 010 5576927

matrimoni@comune.genova.it

comunegenova@postemailcertificata.it

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

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

Celebrazione del matrimonio civile

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

Responsabile

Antonio Cammisotto

tel. 010 5576865-866-867 – fax 010 5576927

matrimoni@comune.genova.it

comunegenova@postemailcertificata.it

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Celebrazione del matrimonio civile	Accessibilità: offrire ai futuri sposi la possibilità di scegliere le sedi in base alle possibilità/esigenze.	Numero sedi di celebrazione	9 sedi. Qualora si verificasse, per qualsiasi motivo, l' indisponibilità della sala prescelta, il matrimonio/unione civile verrà celebrato, a prezzo invariato, nella stessa data in una sede analogicamente prestigiosa.

Costi: i costi variano in base alla scelta della sede

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

Unioni Civili

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

Responsabile

Antonio Cammisotto

Tel. 010 5576865 – 866

C.so Torino 11 - 2° piano

e-mail unionicivili@comune.genova.it

pec comunegenova@postemailcertificata.it

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Unioni Civili	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di iscrizione dell'atto nel Registro di stato civile	Immediato

Costi: i costi variano in base alla scelta della sede

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

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

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

Responsabile

Antonio Cammisotto

tel. 010 5576866 - 834 - fax 010 5576927

e-mail divorzi@comune.genova.it

pec: comunegenova@postemailcertificata.it

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

Costi: Marca da bollo di Stato

Dichiarazione di nascita

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

- **entro 3 giorni** dalla nascita, alla Direzione Sanitaria dell'ospedale o casa di cura in cui è avvenuto l'evento

oppure

- **entro 10 giorni** dalla nascita, all'Ufficiale di Stato Civile del Comune o Municipi in cui è avvenuto l'evento o al Comune o delegazione di residenza dei genitori.

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

Responsabile

Antonio Cammisotto

tel. 0105576953/954/869 - fax 010 5576913

nascite@comune.genova.it

comunegenova@postemailcertificata.it

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

Costi: nessuno

Riconoscimento di figlio nato fuori dal matrimonio

Può essere effettuato prima della nascita.

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

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

Responsabile

Antonio Cammisotto

tel. 010 5576953/954/869 – fax 010 5576913

nascite@comune.genova.it

comunegenova@postemailcertificata.it

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

Costi: nessuno

Acquisto o riacquisto della cittadinanza italiana di diritto

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

legami di sangue (es. discendente italiano) presentando istanza all'Ufficio Cittadinanza del Comune di residenza

matrimonio con un cittadino italiano, trascorsi due anni dall'evento, purchè residenti in Italia (la cittadinanza non è concessa in caso di separazione o divorzio) presentando domanda direttamente alla [Prefettura](#)

continuativa residenza in Italia (es. residenza per 10 anni per cittadini extracomunitari e 4 anni per cittadini comunitari) presentando domanda direttamente alla [Prefettura](#)

figli di genitori stranieri, nati in Italia e legalmente residenti dalla nascita sino al compimento della maggiore età. La domanda va presentata all'Ufficio Cittadinanza del Comune di residenza al compimento della maggiore età entro un anno (fra i 18 e i 19 anni). La residenza è legale quando lo straniero è in possesso di regolare permesso di soggiorno ed è iscritto all'Anagrafe.

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

Responsabile

Antonio Cammisotto

tel. 010 5576870 – fax 010 5576913

cittadinanza@comune.genova.it

comunegenova@postemailcertificata.it

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

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

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

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

Responsabile

Antonio Cammisotto
tel. 010 5576870 – fax 010 5576913
cittadinanza@comune.genova.it
comunegenova@postemailcertificata.it

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

Costi: Marca da bollo di Stato

Responsabile

Antonio Cammisotto
tel. 010 5576870 – fax 010 5576913
cittadinanza@comune.genova.it
comunegenova@postemailcertificata.it

Disposizioni Anticipate di Trattamento DAT- Testamento biologico

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

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

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

Responsabile

Antonio Cammisotto
tel. 010 5576805 - 872 - Fax: 010 5576929
e-mail: statocivile@comune.genova.it
pec: comunegenova@postemailcertificata.it

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Disposizioni Anticipate di Trattamento DAT-Testamento biologico	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di registrazione	Immediato Trasmissione dell'elenco nominativo dei disponenti relativo alle DAT raccolte fino al 31/1/2020; invio, come da disposizioni del Ministero dell'Interno, al Ministero della Salute per l'implementazione della Banca Dati Nazionale e la conseguente fruibilità da parte del SSN, delle DAT consegnate dal 1/02/2020
Costi: nessuno			

SERVIZI ELETTORALI/LEVA MILITARE

Iscrizione nell'Albo degli Scrutatori e dei Presidenti di Seggio

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

La domanda di iscrizione può essere effettuata via email (moduli ed istruzioni disponibili sul sito istituzionale del Comune di Genova ->Aree Tematiche -> Demografici ->Ufficio Elettorale) o per gli utenti registrati attraverso il sito: www.comune.genova.it > servizi on line.

La domanda può essere presentata previo appuntamento all'Ufficio elettorale o agli uffici territoriali (reperibili all'indirizzo www.comune.genova.it >Municipi) nei periodi sotto indicati:

Scrutatori dal 15 ottobre al 30 novembre

Presidenti di Seggio dal 1 gennaio al 31 ottobre

Responsabile

Anna Enrica Repetto

tel. 010 5576829 – 841 fax 010 5576842

e-mail elettoriale@comune.genova.it

pec elettorialecomge@postecert.it

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

Iscrizione nell'Albo dei Giudici Popolari

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

L'iscrizione può essere effettuata via email (moduli ed istruzioni disponibili sul sito istituzionale del Comune di Genova ->Aree Tematiche -> Demografici ->Ufficio Elettorale) o su presentazione di istanza presso l'Ufficio Elettorale(è necessario effettuare la prenotazione di un appuntamento) o presso gli uffici territoriali (reperibili all'indirizzo www.comune.genova.it > Municipi) dal 30 aprile al 31 luglio degli anni dispari

Responsabile

Anna Enrica Repetto

tel. 010 5576829 - 841 fax 010 5576842

e-mail elettoriale@comune.genova.it

pec elettorialecomge@postecert.it

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

Consegna tessera elettorale

Le tessera elettorale viene emessa per ogni nuovo iscritto nelle liste del Comune e consegnata al domicilio dell'elettore tramite raccomandata postale. Se l'elettore non è presente a domicilio la raccomandata viene conservata in deposito presso l'ufficio postale di zona previo avviso. Al termine del periodo di deposito postale la tessera viene custodita presso l'Ufficio Elettorale. Anche in caso di rettifiche sui dati anagrafici viene emessa una nuova tessera elettorale, con la stessa procedura di notifica ed eventuale custodia.

Responsabile

Anna Enrica Repetto
tel. 010 5576829 – 841 fax 010 5576842
e-mail elettorale@comune.genova.it
pec elettoralecomge@postecert.it

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Consegna tessera elettorale	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	Immediato e comunque entro la settimana antecedente le consultazioni
Costi: nessuno			

Rilascio duplicato tessera elettorale

Il duplicato di tessera può essere ritirato presso l'Ufficio Elettorale previo appuntamento prenotabile tramite l'Agenda Servizi Demografici (accessibile dal sito istituzionale del Comune di Genova -> Aree tematiche ->Demografici alla [pagina](#)) o previo appuntamento presso gli uffici territoriali (reperibili all'indirizzo www.comune.genova.it > Municipi)

Responsabile

Anna Enrica Repetto
tel. 010 5576829 – 841 fax 010 5576842
e-mail elettorale@comune.genova.it
pec elettoralecomge@postecert.it

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Rilascio duplicato tessera elettorale	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio	Immediato, compresi i giorni delle Consultazioni
Costi: nessuno			

Raccolta firme e rilascio certificati iscrizione nelle liste elettorali

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

Per sottoscrivere gli appositi moduli presso l'Ufficio Elettorale, è necessario fissare un appuntamento prenotabile tramite l'Agenda Servizi Demografici (accessibile dal sito istituzionale del Comune di Genova -> Aree tematiche ->Demografici alla [pagina](#))

Responsabile

Anna Enrica Repetto
tel. 010 5576829 – 841 fax 010 5576842
e-mail elettoralecomge@postecert.it
pec elettoralecomge@postecert.it

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Raccolta firme e rilascio certificati iscrizione nelle liste elettorali	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio	<ul style="list-style-type: none"> - 24 ore rilascio certificati per le candidature - 48 ore rilascio certificati per le richieste referendarie
Costi: nessuno			

Diritto di voto per le persone disabili

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

Responsabile

Anna Enrica Repetto
tel. 010 5576829 – 841 fax 010 5576842
e-mail elettorale@comune.genova.it
pec elettoralecomge@postecert.it

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Diritto di voto per le persone disabili	Accessibilità al servizio	Numero di richieste accolte	100% degli aventi diritto per: <ul style="list-style-type: none"> - voto assistito per elettori non vedenti o impossibilitati ad apporre il segno grafico senza accompagnatore - voto domiciliare per elettori con dipendenza continuativa e vitale da apparecchiature elettromedicali oppure intrasportabili perché con gravissime infermità assegnazione a seggi accessibili per elettori con difficoltà di deambulazione
Costi: nessuno			

Rilascio certificato esito di leva (per i riformati alla visita), iscrizione nelle liste di leva, dichiarazione ricostruzione foglio matricolare

Servizi riservati agli iscritti nelle liste di leva a Genova

Responsabile

Anna Enrica Repetto
tel. 010 5576846-833 – fax 010 5576933
e-mail ufficioleva@comune.genova.it
pec elettoralecomge@postecert.it

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Rilascio certificato esito di leva (per i riformati alla visita), iscrizione nelle liste di leva, dichiarazione ricostruzione foglio matricolare	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	Immediato Per il certificato di esito di leva i tempi decorrono dalla ricezione del certificato vistato dal Distretto Militare di Torino
Costi: Marca da bollo di Stato + spese d'ufficio - Carta libera € 1,76			

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 2022 le seguenti azioni di miglioramento.

2022	Incentivare, tramite idonei strumenti di comunicazione, la presentazione delle domande di iscrizione all'Albo Scrutatori tramite strumenti informatici con l'obiettivo di ridurre la presentazione di domande cartacee a non oltre il 40% del totale
2022	Incentivare attraverso rivisitazione e semplificazione delle informazioni sul sito istituzionale, l'accesso ai servizi anagrafici erogabili on line
2022	Promuovere l'accesso ai servizi anagrafici erogabili in presenza, attraverso appuntamenti tramite l'agenda digitale, attraverso idonea campagna comunicativa
2022	Ampliare, attraverso la stipula di convenzioni con soggetti terzi, i punti di erogazione dei certificati on line dedicati a persone impossibilitate a richiederli personalmente
2022	Offrire la possibilità di richiesta certificazioni on line per tutti i comuni italiani subentrati in ANPR attraverso nuovo portale
2022	Realizzare, attraverso messa a regime di nuovo portale, la possibilità di richiedere variazioni di residenza on line attraverso percorso guidato che ne semplifica la presentazione
2022	Riversare tramite applicativo informatico l'intero contenuto delle DAT (in analogia a quelle ricevute dopo il 1° febbraio 2020).
2022	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.
2022	Continuazione e ricerca di soluzioni semplificative per l'attività di archiviazione digitale delle pratiche anagrafiche acquisite on line.
2022	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
2022	Continuazione dell'analisi e successiva dismissione parziale dell'archivio cartaceo Elettorale.
2022	Ricerca ed ampliamento dei partner esterni per l'erogazione dei certificati ed altri servizi demografici on line attraverso stipula di apposite convenzioni.
2022	Consolidamento dello Sportello Aziende, front office unico in materia funeraria, ove uniformare un processo lavorativo affine, che abbraccia l'attività di tre uffici distinti ma connessi, dalla denuncia di morte fino all'autorizzazione alla cremazione.
2022	Mantenimento dell'Agenda Servizi Demografici, strumento attraverso il quale è possibile prenotare 14 servizi per il quali è richiesta la presenza. L'accesso su appuntamento consente al cittadino un notevole risparmio di tempo, garantendo un servizio senza code e in piena sicurezza, grazie agli ingressi contingentati.

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria della Direzione Servizi Civici (tel. 0105576888 – e-mail servcivici@comune.genova.it), presso la quale è comunque affisso un estratto.

La Carta è pubblicata all'indirizzo:

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

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, la Direzione ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso il giorno precedente tramite informativa su quotidiani, TV locali e sito internet, nonché alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

DIRITTI DEGLI UTENTI

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.

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

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

RIMBORSI

La Carta dei Servizi impegna il soggetto emittente al rispetto dei principi e delle regole in essa contenuti.

Le previsioni seguenti sono definite in conformità alla legge 69/2009, al Codice del consumo ed alla legge 24 marzo 2012, n. 27.

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

DOVERI DEGLI UTENTI

L'erogazione del servizio è subordinata alla completezza della documentazione presentata dal cittadino; in caso di necessità di integrazione di documentazione o informazioni, l'ufficio, entro **15 giorni** dall'acquisizione dell'istanza, ne dà comunicazione al cittadino, che è tenuto a fornire quanto richiesto nei tempi indicati, pena l'archiviazione della pratica.

CONCILIAZIONE

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può aderire a un tentativo di definizione stragiudiziale di risoluzione della controversia rivolgendosi alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova. È fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.