



CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI CENTRALI E MUNICIPALI ANNO 2024



Per informazioni è possibile consultare la pagina dedicata sul sito
[Comune di Genova Servizi Demografici](#)

INTRODUZIONE	3
VALIDITA' DELLA CARTA	4
PRINCIPI FONDAMENTALI.....	4
LE NOSTRE SEDI	6
	6
SERVIZI EROGATI E STANDARD DI QUALITA'	16
SERVIZI DI ANAGRAFE	16
SERVIZI DI STATO CIVILE.....	23
SERVIZI ELETTORALI/LEVA MILITARE	31
SERVIZI TOPONOMASTICI.....	36
AZIONI DI MIGLIORAMENTO	38
DIREZIONE DEMOGRAFICI	38
AZIONI DI MIGLIORAMENTO.....	38
DIREZIONI MUNICIPALI	38
DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE.....	39
DIRITTI DEGLI UTENTI.....	39
RIMBORSI	39
DOVERI DEGLI UTENTI.....	39
CONCILIAZIONE.....	39

INTRODUZIONE

Cos'è la Carta dei Servizi

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

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

Quali sono i servizi descritti?

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



Lo **Stato Civile** ha la funzione di consentire l'individuazione dello status della persona (cittadinanza, nascita, matrimonio 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. Dal 26 marzo 2019 il Comune di Genova è entrato nell'Anagrafe Nazionale delle Popolazione Residente (ANPR), progetto di un'unica Banca Dati dei Comuni, gestita dal Ministero dell'Interno ed aggiornata in tempo reale dagli uffici anagrafici sul territorio. I cittadini possono usufruire di tutti i servizi anagrafici in qualsiasi Comune si trovino (si pensi ad un furto di carta d'identità in luogo di villeggiatura).



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.

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

Il Comune di Genova mette a disposizione dei cittadini un servizio, denominato **Spid Point**, presso gli uffici comunali e municipali per l'ottenimento dello SPID, il Sistema d'Identità Digitale, ormai

indispensabile per l'accesso a numerosi servizi che Regione, Comune, INPS, altre Pubbliche Amministrazioni e privati aderenti forniscono in modalità digitale. In città sono stati attivati 12 (dodici) Spid Point abilitati al rilascio delle credenziali per l'identità digitale.

Condizioni di accessibilità e sicurezza dei servizi

La **descrizione dettagliata** dei servizi è reperibile sul sito del Comune di Genova ai seguenti collegamenti:

1. [Anagrafe, Stato civile, Elettorale e Leva](#)
2. [Servizio Nuova numerazione civica](#)
3. [Elenco Sportelli o Canali Spid point](#)

In particolare, gli **orari di apertura al pubblico** sono consultabili ai seguenti indirizzi:

[Orari uffici centrali servizi civici](#)

[Orari uffici decentrati servizi civici](#)

A fronte della digitalizzazione dei servizi dal sito del Comune è possibile poi accedere ai servizi attraverso **Il Fascicolo del Cittadino**, tramite credenziali del Sistema d'Identità Digitale (SPID) o della Carta d'Identità Elettronica (C.I.E.). All'interno di tale fascicolo 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 del tempo con ulteriori informazioni di interesse.

Nelle sedi degli uffici è garantita l'erogazione dei servizi anche durante gli interventi di adeguamento edilizio, volti a migliorare, a regime, le condizioni lavorative e l'accessibilità ai cittadini.

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

VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1° gennaio 2024** e vengono aggiornati annualmente. In ogni caso, la Carta conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione.

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

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

PRINCIPI FONDAMENTALI

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

Eguaglianza dei diritti degli utenti

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

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

Imparzialità

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

Continuità del servizio erogato

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

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

Efficienza ed efficacia

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

Partecipazione

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

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

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

Privacy

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Comune la corretta erogazione del servizio, in collaborazione anche con soggetti terzi. Le necessarie operazioni effettuate sui dati sono le seguenti: raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. Il titolare del trattamento è la Civica Amministrazione, con sede legale a Palazzo Tursi-Albini, via Garibaldi, 9, 16124, Genova, centralino: 010.1010, PEC: comunegenova@postemailcertificata.it. Il Titolare ha provveduto alla nomina del Responsabile della Protezione dei Dati personali (RPD) in conformità alla previsione contenuta nell'art. 37, par. 1, lett. a) del RGPD, raggiungibile ai seguenti recapiti: E-mail: rpd@comune.genova.it e PEC: dpo.comge@postecert.it

Standard di prestazione qualitativi e quantitativi

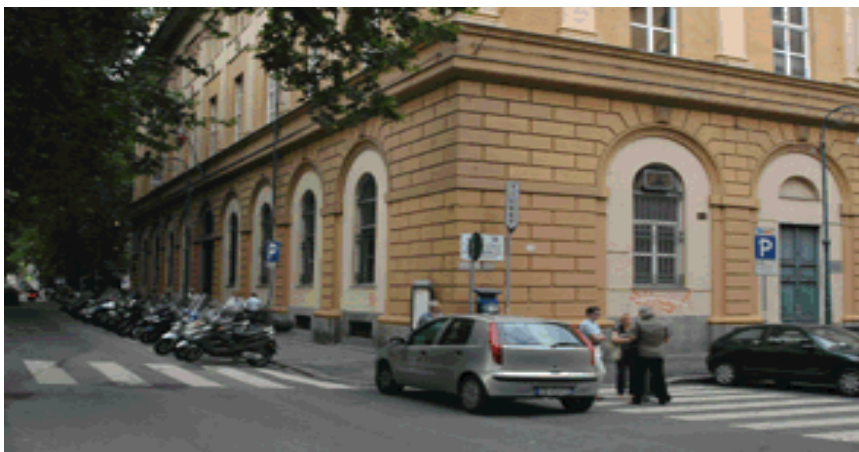
Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi sono individuati anche in collaborazione con le Associazioni di Tutela dei Consumatori e degli Utenti. L'adeguatezza e il rispetto degli standard sono garantiti da idonei controlli interni. Su metodologie e criteri impiegati viene data adeguata informazione preventiva alla Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

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

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

SEDE CENTRALE

DIREZIONE DEMOGRAFICI
Corso Torino 11
Segreteria tel. 0105576843



Contatti ed orari

Gli orari dell'apertura al pubblico e l'ubicazione dello sportello differiscono in base ai servizi richiesti.

Responsabili

Servizio di Anagrafe

Vilma Viarengo

tel. 010 5576815

e-mail carteidentita@comune.genova.it

PEC anagrafecomge@postecert.it

Servizio di Stato Civile

Antonio Cammisotto

tel. 010 5576919

mail statocivile@comune.genova.it

PEC comunegenova@postemailcertificata.it

Servizio Elettorale e Leva

Anna Enrica Repetto

tel. 010 5576829

fax 010 5576933

e-mail elettorale@comune.genova.it

PEC elettoralecomge@postecert.it

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



SEDI MUNICIPALI

DIREZIONE MUNICIPALE I CENTRO EST



Piazza Santa Fede 6 e 7

- ✚ Anagrafe della popolazione residente
- ✚ Carte di identità Elettroniche
- ✚ Funzioni elettorali
- ✚ Certificazioni di Stato Civile
- ✚ Assegnazione numeri civici
- ✚ Riconoscimento SPID

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

In Piazza di Santa Fede 6-7 sono situati gli uffici di Anagrafe, presso i quali si trova anche uno sportello informativo per l'orientamento e consulenza al cittadino.

Contatti

Telefono: 010 5574618/570/574/568/561

e-mail decentratoanagrafe16@comune.genova.it

PEC: municipio1comge@postecert.it

Orari

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 – lunedì dalle 14.00 alle 16.00 (tramite un servizio di **prenotazione on line** [Agenda Digitale](#) sul sito del Comune di Genova).

Responsabile Area Servizi per il cittadino

Noemi Ridolfi

Telefono 0105574583

e-mail nridolfi@comune.genova.it

DIREZIONE MUNICIPALE II CENTRO OVEST

Via Sampierdarena 34



- ✚ Anagrafe della popolazione residente
- ✚ Carte di identità
- ✚ Funzioni elettorali
- ✚ Stato civile
- ✚ Assegnazione numeri civici
- ✚ Riconoscimento Spid

Contatti

Anagrafe - Certificazioni - Servizi Elettorali

telefono 010 5578701/02

e-mail demograficisampierdarena@comune.genova.it

Stato Civile

telefono 010 5578703/07/70

e-mail municipio2statocivile@comune.genova.it

PEC: municipio2demografici.comge@postecert.it

Orari

con sportello libero: dal lunedì al venerdì 08.10-12.30;

con sportello su appuntamento tramite un servizio di **prenotazione on line** [Agenda Digitale](#) sul sito del Comune di Genova.

Responsabile Area Servizi per il cittadino

Maria Cristina Sarni

Telefono: 010 5578720

e-mail mcsarni@comune.genova.it

DIREZIONE MUNICIPALE III BASSA VALBISAGNO

Piazza A. Manzoni 1



- ✚ Anagrafe
- ✚ Stato civile (solo certificazioni)
- ✚ Elettorale
- ✚ Assegnazione numeri civici
- ✚ Riconoscimento Spid

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.

Contatti

e-mail decentratoanagrafe14@comune.genova.it

telefono 010 5576459 (lunedì e mercoledì dalle ore 14.00 alle ore 15.30)

PEC: municipio3comge@postecert.it

Orari

con sportello libero: dal lunedì al venerdì 08.10-12.30

con sportello su appuntamento tramite un servizio di **prenotazione on line** [Agenda Digitale](#) sul sito del Comune di Genova

Responsabile Area Servizi per il cittadino

Marta Acuto

tel. 010 5579777

e-mail macuto@comune.genova.it

DIREZIONE MUNICIPALE IV MEDIA VALBISAGNO

Piazza dell'Olmo 3 - Molassana



- ✚ Anagrafe della popolazione residente
- ✚ Carte di identità
- ✚ Funzioni elettorali
- ✚ Stato civile
- ✚ autentica firma per alienazione beni mobili
- ✚ Assegnazione numeri civici
- ✚ Riconoscimento Spid

Contatti

Anagrafe - Certificazioni - Servizi Elettorali

Telefono 010 5578363

e-mail – demograficimolassana@comune.genova.it

Stato Civile

Telefono 010 5578304

e-mail – statocivilemolassana@comune.genova.it

PEC: municipio4comge@postecert.it

Orari

con sportello libero: dal lunedì al venerdì 08.10-12.30

con sportello su appuntamento tramite un servizio di **prenotazione on line** [Agenda Digitale](#) sul sito del Comune di Genova

Responsabile Ufficio Demografici

Boris Abel Perez

Telefono 0105578338

e-mail bperez@comune.genova.it

Responsabile Area Servizi per il cittadino

Flora isola

Telefono: 0105578333:

e-mail: fisola@comune.genova.it






DIREZIONE MUNICIPALE V – VALPOLCEVERA

Via C. Reta, 3 – Bolzaneto



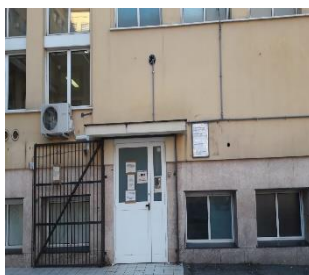
Sede Municipio Via C. Reta n. 3 "Villa Ghersi Carrega"

Piazza D. Pallavicini 6A – Rivarolo
Via Pastorino 8 – Bolzaneto
Via G. Poli 12 – Pontedecimo

-  Anagrafe
-  Stato civile
-  Elettorale
-  Assegnazione numeri civici
-  Riconoscimento Spid



Uffici Demografici Bolzaneto



**Uffici Demografici
Rivarolo**



Uffici Demografici Pontedecimo

Contatti

Uffici Demografici Rivarolo - Piazza D. Pallavicini 6A

telefono 010 5579500

e-mail demograficirivarolo@comune.genova.it

pec municipio5demografici.comge@postecert.it

Uffici Demografici Pontedecimo - Via G. Poli 12

Anagrafe – Certificazioni – Servizi Elettorali

Tel. 010 5579500

e-mail demograficipontedecimo@comune.genova.it

PEC municipio5demografici.comge@postecert.it

Stato Civile

Tel. 010 5579500

e-mail demograficipontedecimo@comune.genova.it

PEC municipio5demografici.comge@postecert.it

Uffici Demografici Bolzaneto – Via P. Pastorino 8

telefono 010 5579500

e-mail demograficibolzaneto@comune.genova.it

PEC municipio5demografici.comge@postecert.it

Orari

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8,10 alle ore 12.30, su appuntamento o con accesso libero; lunedì e mercoledì dalle 14.30 alle 16.30 su appuntamento.

Per l'appuntamento è previsto il servizio di **prenotazione on line** [Agenda Digitale](#) sul sito del Comune di Genova.

In Via Pastorino 8 l'orario è il martedì ed il giovedì dalle ore 8,10 alle ore 12.30.

Responsabile Servizi Demografici:

Cinzia Ponte

telefono 010 5578619

e-mail cponte@comune.genova.it

Responsabile Area Servizi per il Cittadino

Maria Antonella Denti

telefono 010 5578616

e-mail mdenti@comune.genova.it

DIREZIONE MUNICIPALE VI MEDIO PONENTE VIA Sestri 34






Viale Narisano 14 - Cornigliano



Sede Municipio Via Sestri 34



Uffici Demografici Viale Narisano 14

-  Anagrafe
-  Stato civile
-  Elettorale
-  Assegnazione numeri civici ed interna
-  Riconoscimento Spid

Contatti

Uffici Demografici - Via Sestri 34

Anagrafe – Certificazioni – Servizi Elettorali

telefono 010 5579301

e-mail municipio6anagrafe@comune.genova.it

PEC municipio6comge@postecert.it

Stato Civile

Telefono 010 5579304

e-mail municipio6statocivile@comune.genova.it

PEC municipio6comge@postecert.it

Uffici Demografici - Viale Narisano 14

telefono 010 5578202

e-mail municipio6anagrafe@comune.genova.it

PEC municipio6comge@postecert.it

Orari

In accesso libero o su appuntamento:

In Via Sestri 34

dal lunedì al venerdì dalle ore 8.10 alle ore 12.30

lunedì dalle ore 14.00 alle ore 16.30 servizi domiciliari

In Viale Narisano 14

martedì e venerdì dalle ore 8.10 alle ore 12.30.

Per l'appuntamento è attivo un servizio di **prenotazione on line** [Agenda Digitale](#) sul sito del Comune di Genova.

Responsabile Servizi Demografici

Giuseppe Rizzi

telefono 010 5579324

e-mail grizzi@comune.genova.it

Responsabile Area Servizi per il Cittadino

Angela Odasso

telefono 010 5576223

e-mail aodasso@comune.genova.it

DIREZIONE MUNICIPALE VII PONENTE Piazza Gaggero 2



Sede Municipio Piazza Gaggero 2, Voltri

Contatti

Uffici Demografici Piazza Gaggero 2 – Voltri

Anagrafe – Certificazioni – Servizi Elettorali
telefono 010 5578817

e-mail demograficivoltri@comune.genova.it

PEC municipio7demografici.comge@postecert.it

Stato Civile

telefono 010 5578813

e-mail statocivilevoltri@comune.genova.it

PEC municipio7comge@postecert.it

Uffici Demografici Piazza Bignami 4 - Prà

Telefono 010 5578109

e-mail demograficipra@comune.genova.it

PEC municipio7demografici.comge@postecert.it

Uffici Demografici Via Pallavicini 5r - Pegli

Anagrafe – Certificazioni – Servizi Elettorali

telefono 010 5578516

Stato Civile

telefono 010 5578503

e-mail demograficipegli@comune.genova.it

PEC municipio7demograficipegli.comge@postecert.it

Orari

Sportello ad accesso libero dalle ore 8.10 alle ore 12.30 dal lunedì al venerdì

Il lunedì e mercoledì su appuntamento dalle ore 14,20 alle ore 16.00.

In tutte le sedi per l'appuntamento è attivo il servizio di **prenotazione on line** [Agenda Digitale](#) sul sito del Comune di Genova.

Responsabile Uffici Demografici Pegli e Voltri

Elena Rossi

telefono 010 5578805

e-mail elenarossi@comune.genova.it

Responsabile Uffici Demografici Prà

Rosabel Chiara Fazio

telefono 010 5578109

e-mail rcfazio@comune.genova.it

Responsabile Servizi per il Cittadino

Daniela Somaglia

telefono 010 5578836

e-mail dsomaglia@comune.genova.it

Via Pallavicini, 5r – Pegli Piazza Bignami, 4 – Prà

Piazza Gaggero 2 - Voltri

- ✚ Anagrafe della popolazione residente
- ✚ Funzioni elettorali
- ✚ Stato civile
- ✚ Assegnazione numeri civici
- ✚ Riconoscimento Spid

Via Pallavicini 5r – Pegli

- ✚ Anagrafe della popolazione residente
- ✚ Funzioni elettorali
- ✚ Stato civile (certificazione anche pregressa)

Piazza Bignami 4 – Prà

- ✚ Anagrafe della popolazione residente
- ✚ Funzioni elettorali

DIREZIONE MUNICIPALE VIII MEDIO LEVANTE

Via Mascherpa 34r



- ✚ Assegnazione numeri civici
- ✚ Riconoscimento Spid
- ✚ Autentiche per alienazione beni mobili registrati

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

Contatti

Telefono (Segreteria) 010 5579418/417
municipio8segreteria@comune.genova.it
PEC: municipio8comge@postecert.it

Orari

È attivo il servizio riconoscimento SPID su appuntamento, tramite un servizio di **prenotazione on line** [Agenda Digitale](#) sul sito del Comune di Genova.

Responsabile Area Servizi per il Cittadino

Daniela Carbonero
telefono 010 5579425
e-mail dcarbonero@comune.genova.it

DIREZIONE MUNICIPALE IX LEVANTE **Via Maggio 6 (PAD. 5 e 6 ex Os. Psich.)**



- ✓ Anagrafe
- ✓ Stato civile
- ✓ Elettorale
- ✓ Servizi Toponomastica
- ✓ Riconoscimento Spid

Sede Municipio Via Pinasco 7 - Quarto

Contatti

Uffici Demografici Via Maggio 6 (PAD. 5 e 6 ex Os. Psich.)

Anagrafe – Certificazioni – Servizi Elettorali

telefono 010 5574302

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

Stato civile

Telefono 010 5579209

e-mail municipio9statocivile@comune.genova.it

PEC: municipio9demografici.comge@postecert.it

Orari

In accesso libero o su appuntamento dalle ore 8.10 alle ore 12.30 dal lunedì al venerdì.

Per l'appuntamento è attivo un servizio di **prenotazione on line** [Agenda Digitale](#) sul sito del Comune di Genova.

Responsabile Area Servizi per il Cittadino

Laura Calvo

telefono 010 5579865

e-mail lcavlo@comune.genova.it

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 (sei) giorni lavorativi dalla richiesta, dall'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato.

Normativa

<https://smart.comune.genova.it/content/normativa-servizi-civici>

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
CIE (CARTA IDENTITA' ELETTRONICA)	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di acquisizione dei dati riconoscimento	Immedieate le operazioni di riconoscimento, inserimento foto, acquisizione delle impronte e della volontà/diniego relativi alla donazione di organi

Come fare:

- recarsi, previo appuntamento su [Agenda Digitale](#), presso gli sportelli centrali o presso gli uffici municipali, tutti indicati nella sezione di questo documento "[le nostre sedi](#)" nei seguenti giorni e orari:

- o lunedì e mercoledì dalle ore 8:10 alle ore 15:30, martedì, giovedì e venerdì dalle ore 8:10 alle ore 12:30 (sede centrale di Corso Torino 11 – piano terra)
- o nei giorni e orari di apertura dei singoli uffici municipali

- senza appuntamento: è possibile accedere senza appuntamento negli orari indicati, ma mantengono la priorità le persone con prenotazione.

Costi: € 22,21

Carta d'identità formato cartaceo

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

Normativa

<https://smart.comune.genova.it/content/normativa-servizi-civici>

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

Costi: € 5,42

Come fare:

- recarsi, previo appuntamento su [Agenda Digitale](#), presso gli sportelli centrali o presso gli uffici municipali, tutti indicati nella sezione di questo documento "[le nostre sedi](#)" nei seguenti giorni e orari:
 - o lunedì e mercoledì dalle ore 8:10 alle ore 15:30, martedì, giovedì e venerdì dalle ore 8:10 alle ore 12:30 (sede centrale di Corso Torino 11 – piano terra)
 - o nei giorni e orari di apertura dei singoli uffici municipali
- senza appuntamento: è possibile accedere senza appuntamento negli orari indicati, ma mantengono la priorità le persone con prenotazione.

Autenticazione di firma, fotocopia e legalizzazione di fotografia

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

Normativa

<https://smart.comune.genova.it/content/normativa-servizi-civici>

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)

Come fare:

- recarsi, previo appuntamento su [Agenda Digitale](#), presso gli sportelli centrali o presso gli uffici municipali, tutti indicati nella sezione di questo documento "[le nostre sedi](#)" nei seguenti giorni e orari:
 - lunedì e mercoledì dalle ore 8:10 alle ore 15:30, martedì, giovedì e venerdì dalle ore 8:10 alle ore 12:30 (sede centrale di Corso Torino 11 – piano terra)
 - nei giorni e orari di apertura dei singoli uffici municipali
- senza appuntamento: è possibile accedere senza appuntamento negli orari indicati, ma mantengono la priorità le persone con prenotazione.

Dichiarazione sostitutiva atto di notorietà

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

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

Normativa

<https://smart.comune.genova.it/content/normativa-servizi-civici>

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)

Come fare:

- recarsi, previo appuntamento su [Agenda Digitale](#), presso gli sportelli centrali o presso gli uffici municipali, tutti indicati nella sezione di questo documento "[le nostre sedi](#)" nei seguenti giorni e orari:
 - lunedì e mercoledì dalle ore 8:10 alle ore 15:30, martedì, giovedì e venerdì dalle ore 8:10 alle ore 12:30 (sede centrale di Corso Torino 11 – piano terra)
 - nei giorni e orari di apertura dei singoli uffici municipali
- senza appuntamento: è possibile accedere senza appuntamento negli orari indicati, ma mantengono la priorità le persone con prenotazione.

Certificazione di anagrafe

Il certificato anagrafico è un documento in cui possono essere evidenziate, tra le altre, le seguenti informazioni anagrafiche: residenza, cittadinanza, stato civile, anagrafico di nascita, stato di famiglia. Si usa quando il cittadino deve rendere certificazione anagrafica a privati. Non possono essere richiesti certificati per le pubbliche amministrazioni e per i privati erogatori di pubblici servizi.

Normativa

<https://smart.comune.genova.it/content/normativa-servizi-civici>

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

Costi: Esenzione totale nei casi previsti dalla legge

Carta libera € 1,76 (diritti di segreteria e rimborso spese), se rilasciato in copia cartacea (totalmente esente se ricevuto digitalmente);

Certificati storici € 1,76 (diritti di segreteria e rimborso spese), se rilasciato in copia cartacea (totalmente esente se ricevuto digitalmente).

Certificati storici con ricerche d'archivio in carta libera euro 7.08 (rimborso spese 4.50+diritti di segreteria 2.58)

Certificati storici con ricerche d'archivio in bollo euro 25.66 (rimborso spese euro 4.50+diritti di segreteria euro 5.16+bollo euro 16.)

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, da Euro 16,00, **prima** di eseguire la richiesta online poiché ne verranno richiesti gli estremi.

Come fare:

- per via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "[Servizi on line](#)", selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Anagrafe" dal menu a tendina e successivamente "[Certificati di Anagrafe e Stato Civile on line \(file con timbro digitale\)](#)".

Quindi è possibile accedere al servizio tramite:

- [Anagrafe nazionale della popolazione residente del Ministero dell'Interno](#)
- [Fascicolo del Cittadino](#)
- [Portale Servizi Online Comune di Genova](#) (cliccare su "login" e successivamente su "Esci" per procedere con l'autenticazione)

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

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

Servizi di anagrafe a domicilio per utenti con difficoltà motorie

Il Comune di Genova, su richiesta del cittadino che si trovi per provati motivi di salute o di età superiore a 80 anni, nell'impossibilità di recarsi negli uffici presenti sul territorio, provvede gratuitamente a fornire a domicilio i servizi anagrafici. 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 del soggetto interessato, anche se si tratta di casa di cura, istituto per anziani o altro allegando copia della relativa documentazione medica che giustifichi il servizio. Gli ultraottantenni possono richiedere questo servizio senza presentare documentazione. Presso l'ufficio centrale di Corso Torino 11 possono rivolgersi i residenti del Municipio 8 Medio Levante ed i cittadini che si trovano presso gli Ospedali: San Martino, Gaslini, Galliera, Evangelico e presso la Casa Circondariale di Marassi. Tutti i servizi di anagrafe sono erogabili a domicilio quando non sia possibile espletarli online.

Normativa

<https://smart.comune.genova.it/content/normativa-servizi-civici>

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) Rilascio carte di identità CIE € 22,21 Rilascio carta di identità cartacea (somme urgenze) € 5,42 Nessun costo aggiuntivo per il servizio a domicilio			
Come fare: <ul style="list-style-type: none">per via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "Servizi on line" e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Anagrafe" dal menu a tendina e successivamente "Autenticazione di sottoscrizioni su istanze e dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà a domicilio" oppure "Rilascio o rinnovo della carta d'identità a domicilio". L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS). <ul style="list-style-type: none">tramite posta certificata (PEC) a anagrafecomge@postecert.ittramite e-mail all'ufficio municipale competente territorialmente (consultando la sezione le nostre sedi).			

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

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

Normativa

<https://smart.comune.genova.it/content/normativa-servizi-civici>

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

Costi: nessuno

Come fare:

- per via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "[Servizi on line](#)", selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Anagrafe" dal menu a tendina e successivamente "Variazioni di residenza - Nuova pratica di richiesta di residenza per persone non residenti nel Comune di Genova".

Quindi è possibile accedere al servizio tramite:

- [Anagrafe nazionale della popolazione residente del Ministero dell'Interno](#)
- [Fascicolo del Cittadino](#)
- [Portale Servizi Online Comune di Genova](#) (cliccare su "login" e successivamente su "Esci" per procedere con l'autenticazione)

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

- tramite posta certificata (PEC) a anagrafecomge@postecert.it
- tramite e-mail all'ufficio municipale competente territorialmente (consultando la sezione [le nostre sedi](#)).

Variazione di Residenza (cambio di abitazione)

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

Normativa

<https://smart.comune.genova.it/content/normativa-servizi-civici>

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

Costi: nessuno

Come fare:

- per via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "[Servizi on line](#)", selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Anagrafe" dal menu a tendina e successivamente "CAMBIO DI RESIDENZA ALL'INTERNO DEL COMUNE DI GENOVA PER ITALIANI E STRANIERI"

Quindi è possibile accedere al servizio tramite:

- [Anagrafe nazionale della popolazione residente del Ministero dell'Interno](#)
- [Fascicolo del Cittadino](#)
- [Portale Servizi Online Comune di Genova](#) (cliccare su "login" e successivamente su "Esci" per procedere con l'autenticazione)

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

- tramite posta certificata (PEC) a anagrafecomge@postecert.it
- tramite e-mail all'ufficio municipale competente territorialmente (consultando la sezione [le nostre sedi](#)).

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

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

Normativa

<https://smart.comune.genova.it/content/normativa-servizi-civici>

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

Costi: nessuno

Come fare:

- per via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "[Servizi on line](#)"
- [Fascicolo del Cittadino](#)
- [Farnesina servizi telematici per Italiani all'Estero](#)

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

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

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

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

Normativa

<https://smart.comune.genova.it/content/normativa-servizi-civici>

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

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

Come fare:

- per via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "[Servizi on line](#)" e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Anagrafe" dal menu a tendina e successivamente "Attestazione di soggiorno permanente per cittadini comunitari".

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

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

Dichiarazione dimora abituale per cittadini stranieri

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

Normativa

<https://smart.comune.genova.it/content/normativa-servizi-civici>

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

Costi: nessuno

Come fare:

- per via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "[Servizi on line](#)" e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Anagrafe" dal menu a tendina e successivamente "[Rinnovo dichiarazione dimora abituale per cittadini extracomunitari](#)"
- [Fascicolo del Cittadino](#)

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

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

Ricezione istanza di parte di cancellazione anagrafica per irreperibilità

La cancellazione dall'anagrafe può avvenire per irreperibilità accertata a seguito delle operazioni del censimento generale della popolazione, oppure, quando a seguito di ripetuti accertamenti, la persona sia risultata irreperibile. Il procedimento viene avviato d'ufficio oppure su istanza del cittadino.

Normativa

<https://smart.comune.genova.it/content/normativa-servizi-civici>

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

Come fare:

- per via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "[Servizi on line](#)" e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Anagrafe" dal menu a tendina e successivamente "Cancellazione Anagrafica per irreperibilità".
- [Fascicolo del Cittadino](#)

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

- tramite posta certificata (PEC) a anagrafecomge@postecert.it tramite e-mail all'ufficio municipale competente territorialmente (consultando la sezione [le nostre sedi](#)).

Convivenze di fatto

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

Normativa

<https://smart.comune.genova.it/content/normativa-servizi-civici>

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			
<ul style="list-style-type: none"> per via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "Servizi on line" e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Anagrafe" dal menu a tendina e successivamente "Costituzione della convivenza di fatto". Fascicolo del Cittadino <p>In tali casi l'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS).</p> <ul style="list-style-type: none"> tramite posta certificata (PEC) a anagrafecomge@postecert.it 			

SERVIZI DI STATO CIVILE

Certificazione di stato civile

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

Nei casi previsti, è sufficiente presentare un'autodichiarazione, in luogo dei certificati, alle pubbliche amministrazioni e ai privati erogatori di pubblici servizi.

Normativa

<https://smart.comune.genova.it/content/normativa-servizi-civici>

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

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

Euro 3,00 con spedizione a domicilio (di cui euro 1,50 per spedizione)

Come fare:

- per via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "[Servizi on line](#)" e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Anagrafe" dal menu a tendina e successivamente "Certificati di Anagrafe e Stato Civile on line (file con timbro digitale)". Quindi è possibile accedere al servizio tramite:
 - [Fascicolo del Cittadino](#)
 - [Portale Servizi Online Comune di Genova](#) (cliccare su "login" e successivamente su "Esci" per procedere con l'autenticazione)

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

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

Publicazione di matrimonio

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

Normativa

<https://smart.comune.genova.it/content/normativa-servizi-civici>

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

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

Come fare:

- per via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "[Servizi on line](#)" e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Stato Civile" dal menu a tendina e successivamente "Pubblicazione di matrimonio".

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

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

Celebrazione del matrimonio civile

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

Normativa

<https://smart.comune.genova.it/content/normativa-servizi-civici>

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Celebrazione del matrimonio civile	Accessibilità	Numero sedi di celebrazione (offrire ai futuri sposi la possibilità di scegliere le sedi in base alle possibilità/esigenze)	Minimo n. 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>

Come fare:

- per via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "[Servizi on line](#)" e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Stato Civile" dal menu a tendina e successivamente "Pubblicazione di matrimonio".

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

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

Unioni Civili

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

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

Normativa

<https://smart.comune.genova.it/content/normativa-servizi-civici>

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Unioni Civili	Accessibilità	Numero sedi di celebrazione (offrire ai futuri uniti civilmente la possibilità di scegliere le sedi in base alle possibilità/esigenze)	Minimo n. 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>

Come fare:

- per via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "[Servizi on line](#)" e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Stato Civile" dal menu a tendina e successivamente "Costituzione dell'unione civile".

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

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

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

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

Normativa

<https://smart.comune.genova.it/content/normativa-servizi-civici>

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

Costi: Marca da bollo di Stato

Come fare:

- per via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "[Servizi on line](#)" e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Stato Civile" dal menu a tendina e successivamente "Avvio del procedimento di divorzio o separazione".

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

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

Dichiarazione di nascita

La dichiarazione può essere resa da uno dei genitori, se coniugati o in possesso dell'atto di riconoscimento di nascituro, procuratore speciale, medico, ostetrica o altra persona che ha assistito al parto, rispettando la volontà della madre che eventualmente non voglia essere nominata:

In caso di genitori non coniugati, in assenza di atto di riconoscimento di nascituro, è necessaria la presenza di entrambi i genitori per effettuare la dichiarazione di nascita.

La dichiarazione di nascita deve essere effettuata:

- **entro 3 giorni** dalla nascita, alla Direzione Sanitaria dell'ospedale o casa di cura in cui è avvenuto l'evento (in tal caso il cittadino non deve provvedere con alcun ulteriore adempimento)

oppure

- **entro 10 giorni** dalla nascita, all'Ufficiale di Stato Civile del Comune o Municipio in cui è avvenuto l'evento o in cui risiedono i genitori.

Informazioni sul cognome per il nuovo nato

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

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

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

Normativa

<https://smart.comune.genova.it/content/normativa-servizi-civici>

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

Costi: nessuno

Come fare:

Nel caso di dichiarazione davanti all'Ufficiale di Stato Civile recarsi, previo appuntamento su [Agenda Digitale](#):

- presso gli sportelli dedicati all'Ufficio Nascite in corso Torino 11 – piano 2
- presso le sedi municipali che erogano servizi di stato civile negli orari e giorni indicati, come descritti nella sezione [le nostre sedi](#).

Senza appuntamento: è possibile accedere senza appuntamento negli orari indicati, ma mantengono la priorità le persone con prenotazione.

Riconoscimento di nascita

Può essere effettuato prima della nascita.

In questo caso, dopo la nascita, non sarà più necessaria la presenza di entrambi i genitori per effettuare la dichiarazione di nascita presso la Direzione Sanitaria dell'Ospedale o innanzi l'ufficiale dello stato civile

Normativa

<https://smart.comune.genova.it/content/normativa-servizi-civici>

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

Costi: nessuno

Come fare:

recarsi, previo appuntamento su [Agenda Digitale](#):

- presso gli sportelli dedicati all'Ufficio Nascite in corso Torino 11 – piano 2°
- presso le sedi municipali che erogano servizi di stato civile negli orari e giorni indicati, come descritti nella sezione [le nostre sedi](#).

Senza appuntamento: è possibile accedere senza appuntamento negli orari indicati, ma mantengono la priorità le persone con prenotazione.

Acquisto della cittadinanza italiana per i neomaggiorenni

Gli stranieri nati in Italia e regolarmente residenti su territorio italiano dalla nascita sino al compimento della maggiore età, possono diventare cittadini italiani per elezione, con una dichiarazione di volontà da rendere entro un anno dal compimento del diciottesimo anno di età. La domanda, pertanto, deve essere presentata all'Ufficio Cittadinanza del Comune di residenza entro il compimento del diciannovesimo anno di età, pena la decadenza.

Normativa

<https://smart.comune.genova.it/content/normativa-servizi-civici>

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

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

Come fare:

- per via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "[Servizi on line](#)" e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Stato Civile" dal menu a tendina e successivamente "Cittadinanza italiana per cittadini stranieri maggiorenni residenti dalla nascita". L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS);
- tramite posta certificata (PEC) a comunegenova@postemailcertificata.it
- recandosi, previo appuntamento su [Agenda Digitale](#), presso gli sportelli dedicati dell'Ufficio Cittadinanze (corso Torino 11 – piano 2°)
- senza appuntamento: è possibile accedere senza appuntamento negli orari indicati, ma mantengono la priorità le persone con prenotazione.

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

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

Normativa

<https://smart.comune.genova.it/content/normativa-servizi-civici>

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 (dall'acquisizione di tutta la documentazione prescritta necessaria per gli accertamenti di legge)

Costi: Marca da bollo di Stato

Come fare:

Chiedere appuntamento all'Ufficio Cittadinanza tramite e-mail cittadinanza@comune.genova.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.

Normativa

<https://smart.comune.genova.it/content/normativa-servizi-civici>

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

Costi: nessuno

Come fare:

Recarsi, previo appuntamento su [Agenda Digitale](#), presso gli sportelli dedicati dell'Ufficio Archivio Stato Civile (corso Torino 11 -piano 1°)

Iscrizioni e Trascrizioni nei registri di Stato Civile

Sono trascritti nei registri dello stato civile:

- atti di nascita o di morte di cittadini italiani, formati all'estero, trasmessi da Consolati o Ambasciate italiane
- decreti per cambiamento di nome o cognome
- sentenze e provvedimenti nazionali e stranieri
- riconoscimento paterno o materno
- decreti di concessione della cittadinanza italiana
- atti di nascita di cittadini italiani per decreto di concessione di cittadinanza (a richiesta di parte) o per adozione

Come fare:

Trascrizioni atti di nascita a richiesta di parte:

- Recarsi, previo appuntamento su [Agenda Digitale](#), presso gli sportelli dedicati all'Ufficio Nascite di Corso Torino 11
- Recarsi, previo appuntamento su [Agenda Digitale](#), presso i Municipi che erogano servizi di stato civile negli orari e giorni indicati, come descritti nella sezione [le nostre sedi](#)

Trascrizioni atti di matrimonio/unioni civili/divorzi:

Richiedere appuntamento al competente ufficio di corso Torino al seguente indirizzo email:

matrimoni@comune.genova.it

I modelli per avanzare richiesta di istanza di trascrizione nei registri di nascita sono disponibili in calce al seguente link: <https://smart.comune.genova.it/pages/nascita>

Normativa:

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

[Legge 218/1995](#)

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Trascrizione nei registri 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

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Trascrizione nei registri 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

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Trascrizione nei registri 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

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Trascrizione nei registri 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

Dichiarazione di morte

Se si verifica un lutto in famiglia, si deve denunciare questo evento all'Ufficiale di Stato Civile del Comune dove è avvenuto il decesso.

Se il decesso avviene in abitazione, la denuncia deve essere fatta all'Ufficiale di Stato Civile da uno dei congiunti, da una persona convivente oppure da una persona informata o delegata ([impresa di onoranze funebri](#)), entro 24 ore dall'evento, producendo la scheda di morte Istat, compilata dal medico di famiglia con le cause del decesso.

Se il decesso avviene in un ospedale, istituto, casa di cura o riposo, la denuncia viene fatta dalla direzione sanitaria o amministrativa all'Ufficiale di Stato Civile tramite l'invio di una comunicazione e della relativa scheda Istat

Come fare:

- Recarsi presso gli uffici dedicati di Corso Torino 11
- Recarsi, presso i Municipi che erogano servizi di stato civile negli orari e giorni indicati, come descritti nella sezione [le nostre sedi](#).

Normativa:

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

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Dichiarazione di morte	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di ricezione	Immediato

Costi: nessuno

SERVIZI ELETTORALI/LEVA MILITARE

Iscrizione all'Albo degli Scrutatori

Iscrizione all'albo dei Presidenti di Seggio

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

La domanda di iscrizione può essere presentata nei periodi sottoindicati:

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

Normativa

<https://smart.comune.genova.it/content/normativa-servizi-civici>

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Iscrizione nell'Albo degli Scrutatori e dei Presidenti di Seggio	Tempestività nell'erogazione del servizio	Ricezione delle istanze cartacee Tempo di aggiornamento dell'Albo	Inoltro in tempo utile per l'aggiornamento annuale Aggiornamento annuale

Costi: nessuno

Come fare:

- per via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "[Servizi on line](#)" e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Elettorale" dal menu a tendina e successivamente "Iscrizione all'albo degli scrutatori"/"Iscrizione all'albo dei presidenti di seggio"

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

- tramite posta certificata (PEC) a elettoralecomge@postecert.it
- tramite email a elettorale@comune.genova.it
- a mano recandosi presso lo sportello dedicato dell'Ufficio Elettorale (corso Torino 11 - 1° piano) nei seguenti giorni e orari: lunedì e mercoledì dalle ore 8:10 alle ore 15:30, martedì, giovedì e venerdì dalle ore 8:10 alle ore 12:30
- a mano recandosi presso le sedi municipali negli orari e giorni indicati, come descritti nella sezione [le nostre sedi](#).

Iscrizione all'Albo dei Giudici Popolari

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

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

Normativa

<https://smart.comune.genova.it/content/normativa-servizi-civici>

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Iscrizione nell'Albo dei Giudici Popolari	Tempestività nell'erogazione del servizio	Ricezione delle istanze cartacee Tempo di aggiornamento dell'Albo	Inoltro in tempo utile per l'aggiornamento biennale Aggiornamento biennale

Costi: nessuno

Come fare:

- per via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "[Servizi on line](#)" e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Elettorale" dal menu a tendina e successivamente "Iscrizione all'albo Giudici Popolari".

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

- tramite posta certificata (PEC) a elettoralecomge@postecert.it
- tramite email a elettorale@comune.genova.it
- a mano recandosi presso lo sportello dedicato dell'Ufficio Elettorale (corso Torino 11 - 1° piano) nei seguenti giorni e orari: lunedì e mercoledì dalle ore 8:10 alle ore 15:30, martedì, giovedì e venerdì dalle ore 8:10 alle ore 12:30
- a mano recandosi presso le sedi municipali negli orari e giorni indicati, come descritti nella sezione [le nostre sedi](#)).

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

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

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

Normativa

<https://smart.comune.genova.it/content/normativa-servizi-civici>

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

Costi: nessuno

Come fare:

La tessera viene consegnata a casa tramite messo comunale /raccomandata.

Nel caso di assenza dell'interessato viene rilasciato avviso di consegna. In tal caso occorre recarsi, previo eventuale appuntamento su [Agenda Digitale](#):

- presso lo sportello dedicato dell'Ufficio Elettorale (corso Torino 11 - 1° piano) nei seguenti giorni e orari: lunedì e mercoledì dalle ore 8:10 alle ore 15:30, martedì, giovedì e venerdì dalle ore 8:10 alle ore 12:30

Rilascio duplicato tessera elettorale in caso di esaurimento spazi o smarrimento

Il duplicato di tessera può essere ritirato:

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

Normativa

<https://smart.comune.genova.it/content/normativa-servizi-civici>

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

Costi: nessuno

Come fare:

recandosi, previo eventuale appuntamento su [Agenda Digitale](#):

- presso lo sportello dedicato dell'Ufficio Elettorale (corso Torino 11 - 1° piano) nei seguenti giorni e orari: lunedì e mercoledì dalle ore 8:10 alle ore 15:30, martedì, giovedì e venerdì dalle ore 8:10 alle ore 12:30.
- presso le sedi municipali negli orari e giorni indicati, come descritti nella sezione [le nostre sedi](#).

Senza appuntamento: è possibile accedere senza appuntamento negli orari indicati, ma mantengono la priorità le persone con prenotazione.

Rilascio certificati iscrizione nelle liste elettorali

Il rilascio delle certificazioni di iscrizione alle liste elettorali può essere richiesto presso l'Ufficio Elettorale di Corso Torino e presso gli uffici municipali, oppure utilizzando strumenti digitali.

Normativa

<https://smart.comune.genova.it/content/normativa-servizi-civici>

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

Costi: nessuno

Come fare:

- per via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "[Servizi on line](#)" e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Elettorale" dal menu a tendina e successivamente "Rilascio del certificato di iscrizione alle liste elettorali".

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

- tramite posta certificata (PEC) a elettoralecomge@postecert.it
- recandosi presso lo sportello dedicato dell'Ufficio Elettorale (corso Torino 11, 1° piano) nei seguenti giorni e orari: lunedì e mercoledì dalle ore 8:10 alle ore 15:30, martedì, giovedì e venerdì dalle ore 8:10 alle ore 12:30
- recandosi presso le sedi municipali negli orari e giorni indicati, come descritti nella sezione [le nostre sedi](#).

Raccolta firme per proposte di legge di iniziativa popolare o referendum

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

- La sottoscrizione può essere effettuata presso lo sportello dell'Ufficio Elettorale - corso Torino 11 - 1° piano, presso gli Uffici Municipali e presso la Segreteria Generale

Normativa

<https://smart.comune.genova.it/content/normativa-servizi-civici>

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

Costi: nessuno

Come fare:

recandosi, previo eventuale appuntamento su [Agenda online](#):

- presso lo sportello dedicato dell'Ufficio elettorale (corso Torino 11 - 1° piano) nei seguenti giorni e orari: lunedì e mercoledì dalle ore 8:10 alle ore 15:30, martedì, giovedì e venerdì dalle ore 8:10 alle ore 12:30.
- presso le sedi municipali negli orari e giorni indicati, come descritti nella sezione [le nostre sedi](#).

Senza appuntamento:

è possibile accedere senza appuntamento negli orari indicati, ma mantengono la priorità le persone con prenotazione.

È inoltre possibile recarsi su appuntamento (previo contatto telefonico), presso la Segreteria Generale del Comune dal lunedì al giovedì dalle ore 9:30 alle ore 17:30 e il venerdì dalle ore 9:30 alle ore 13:00.

Diritto di voto per le persone con disabilità

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

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

Normativa

<https://smart.comune.genova.it/content/normativa-servizi-civici>

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

Costi: nessuno

Come fare:

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

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

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

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

Rilascio risultanze iscrizione alle liste di leva, esito di leva per riformati, ruolo matricolare ad uso autocertificazione e vidimazione del foglio di congedo

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

Normativa

<https://smart.comune.genova.it/content/normativa-servizi-civici>

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

Costi: Nessuno

Come fare:

- per via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "[Servizi on line](#)" e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Leva" dal menu a tendina e successivamente "Rilascio di risultanze di leva militare".

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

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

SERVIZI TOPONOMASTICI

Assegnazione numeri civici

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

Normativa

<https://smart.comune.genova.it/content/normativa-servizi-civici>

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

Costi: Vedere tariffe comunali per costi delle tavolette in p.v.c. o in marmo

Come fare:

- per via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "[Servizi on line](#)" e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Toponomastica" dal menu a tendina e successivamente "Assegnazione della numerazione civica".

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

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.

L'intitolazione deve essere corredata da parere positivo del Municipio di riferimento.

Normativa

<https://smart.comune.genova.it/content/normativa-servizi-civici>

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Intitolazione strade o piazze e targhe commemorative	Tempestività nell'erogazione del servizio	Presentazione della proposta di intitolazione	Presentazione alla prima Commissione per la Toponomastica Cittadina utile
Costi - Fornitura e il posizionamento di targhe viarie a carico dell'Amministrazione. - La realizzazione e la posa in opera targhe commemorative, a carico del proponente secondo le modalità indicate dalla Commissione			
Come fare: <ul style="list-style-type: none">tramite email a toponomastica@comune.genova.ittramite posta certificata (PEC) a anagrafecomge@postecert.it			

Autenticazione di firma per alienazione di beni mobili registrati

L'articolo 7 D.L. n. 223 del 4 luglio 2006 convertito in legge n. 248 del 4 agosto 2006 dispone che: "L'autenticazione della sottoscrizione degli atti e delle dichiarazioni aventi ad oggetto l'alienazione dei beni mobili registrati e rimorchi o la costituzione di diritti di garanzia sui medesimi può essere richiesta anche agli uffici comunali e ai titolari degli sportelli telematici dell'automobilista di cui all'articolo 2 del regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 19 settembre 2000, n. 358, che sono tenuti a rilasciarla gratuitamente, salvo i previsti diritti di segreteria, nella stessa data della richiesta, salvo motivato diniego."

Normativa

<https://smart.comune.genova.it/content/normativa-servizi-civici>

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Autenticazioni di firma per alienazione di beni mobili registrati	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di autenticazione	Immediato
Costi: Marca da bollo di Stato + spese d'ufficio			
Come fare di persona, previo appuntamento su Agenda Digitale , <ul style="list-style-type: none">presso gli uffici comunali elencati alla pagina https://smart.comune.genova.it/pages/alienazione-dei-beni-mobilipresso le sedi municipali negli orari e giorni indicati, come descritti nella sezione le nostre sedi Senza appuntamento: è possibile accedere senza appuntamento negli orari indicati, ma mantengono la priorità le persone con prenotazione.			

AZIONI DI MIGLIORAMENTO DIREZIONE DEMOGRAFICI

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 2024 le seguenti azioni di miglioramento:

2024	Incentivare, tramite idonei strumenti di comunicazione, la presentazione delle domande di iscrizione all'Albo Scrutatori, Presidenti e Giudici Popolari tramite strumenti informatici con l'obiettivo di ridurre la presentazione di domande cartacee a non oltre il 30% del totale
2024	Incentivare, potenziando ulteriormente gli strumenti di comunicazione, l'inserimento sul proprio fascicolo digitale dell'IBAN, ai fini del pagamento del compenso per l'attività prestata presso i seggi in qualità di Scrutatore, Segretario o Presidente, senza che sia più necessario per il cittadino recarsi personalmente per il ritiro presso le filiali bancarie. Percentuale auspicata 60%.
2024	Incentivare l'accesso ai servizi anagrafici erogabili on line attraverso l'utilizzo di informazioni utili e semplificate reperibili sul sito istituzionale.
2024	Promuovere l'accesso ai servizi anagrafici erogabili in presenza, attraverso appuntamenti tramite l'agenda digitale, mediante idonea campagna comunicativa
2024	Consolidare, attraverso la stipula di convenzioni con soggetti terzi, i punti di erogazione dei certificati on line dedicati a persone impossibilitate a richiederli personalmente
2024	Offrire la possibilità di richiesta certificazioni on line per tutti i comuni italiani subentrati in ANPR attraverso nuovo portale
2024	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.
2024	Continuazione di soluzioni semplificative per l'attività di digitalizzazione delle pratiche anagrafiche acquisite on line.
2024	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
2024	Continuazione dell'analisi e successiva dismissione parziale dell'archivio cartaceo Elettorale.
2024	Ricerca ed ampliamento dei partner esterni per l'erogazione dei certificati ed altri servizi demografici on line attraverso stipula di apposite convenzioni.
2024	Mantenimento dell'Agenda Digitale, strumento attraverso il quale è possibile prenotare 14 servizi per i quali è richiesta la presenza. L'accesso su appuntamento consente al cittadino un notevole risparmio di tempo, garantendo un servizio senza code e in piena sicurezza.
2024	Consolidamento dell'azione di semplificazione e velocizzazione delle modalità di redazione e rilascio degli atti di stato civile.
2024	Utilizzo dell'app IO per servizio informativo agli utenti.
2024	Migliorare l'accessibilità dei servizi demografici

AZIONI DI MIGLIORAMENTO DIREZIONI MUNICIPALI

2024	Mantenimento negli uffici municipali della differenziazione dell'erogazione del servizio demografico attraverso l'appuntamento affiancato alla possibilità di accesso libero al cittadino
2024	Costituzione/Mantenimento di "task force municipali" composte da personale formato e con delega di firma, appartenente a uffici municipali diversi dai demografici e che, in caso di necessità e urgenza, siano in grado di sopperire alle momentanee emergenze di copertura del servizio di anagrafe.
2024	Migliorare l'accessibilità dei servizi demografici

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria della Direzione Demografici (tel. 0105576843 - e-mail demograficiecimiteri@comune.genova.it) oppure presso il Municipio competente.

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, vi è l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso minimo di 48 ore tramite il sito web del Comune di Genova e dei Municipi

DIRITTI DEGLI UTENTI

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

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

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

Nell'ambito del SISTEMA GESTIONE QUALITA' (S.C.Q.) di Corso Torino è possibile presentare reclami / suggerimenti / elogi in modalità cartacea.

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

Per i servizi demografici:

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.

