



# CARTA DEI SERVIZI UNICA PER I N. 9 MUNICIPI ANNO 2024



## INDICE

INTRODUZIONE .....	3
LE NOSTRE SEDI.....	6
VALIDITA' DELLA CARTA .....	23
PRINCIPI FONDAMENTALI .....	23
SERVIZI EROGATI E STANDARD DI QUALITA' .....	25
AZIONI DI MIGLIORAMENTO .....	60
DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE.....	60
DIRITTI DEGLI UTENTI .....	61
RIMBORSI .....	61
DOVERI DEGLI UTENTI .....	61
CONCILIAZIONE.....	61

# 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*.

### Come richiedere i certificati:

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

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

L’**Anagrafe** della popolazione residente ha la funzione di registrare nominativamente gli abitanti residenti nel Comune, sia come singoli sia come componenti di una famiglia o di una convivenza, nonché le successive variazioni che si verificano nella popolazione stessa. Dal 26 marzo 2019 il Comune di Genova è entrato nell’Anagrafe Nazionale delle Popolazione Residente (ANPR), progetto di un’unica Banca Dati dei Comuni, gestita dal Ministero dell’Interno ed aggiornata in tempo reale dagli uffici anagrafici sul territorio. I cittadini possono usufruire di tutti i servizi anagrafici in qualsiasi Comune si trovino (si pensi ad un furto di carta d’identità in luogo di villeggiatura).



### Come richiedere i certificati:

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

L’**Ufficio Elettorale** ha lo scopo di garantire il diritto di voto a tutti i cittadini italiani (residenti in Italia o all’Estero) e comunitari (residenti in Italia) che hanno raggiunto la maggiore età, attraverso l’aggiornamento costante della Banca Dati e delle Liste Elettorali. Assicura nel territorio comunale il corretto svolgimento di qualsiasi tipo di Elezioni: politiche, europee, regionali, comunali e municipali nonché referendum abrogativi, consultivi e costituzionali e la raccolta e certificazione delle sottoscrizioni delle proposte di referendum o di iniziativa popolare presentate da Associazioni, Gruppi Politici, Cittadini, ecc.



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

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

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

Nello specifico, per la **numerazione interna** degli edifici le istanze devono essere presentate presso i Municipi ove è presente l'immobile di cui si chiede la numerazione o presso ufficio di altro Municipio qualora più accessibile al richiedente.

Tutti gli accessi devono essere contraddistinti da numeri arabi che costituiscono la numerazione civica. Le istanze di ripristino/ripetizione/cancellazione di targhette e numeri civici devono essere presentate presso i Municipi ove è presente l'immobile di cui si chiede la numerazione o presso ufficio di altro Municipio qualora più accessibile al richiedente.

Il Comune di Genova mette a disposizione dei cittadini un servizio, denominato **Spid Point**, presso gli uffici comunali e municipali per l'ottenimento dello SPID, il Sistema d'Identità Digitale, ormai indispensabile per l'accesso a numerosi servizi che Regione, Comune, INPS, altre Pubbliche Amministrazioni e privati aderenti forniscono in modalità digitale. In città sono stati attivati 12 (dodici) Spid Point abilitati al rilascio delle credenziali per l'identità digitale.

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

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

È possibile effettuare la prenotazione dell'appuntamento sul portale attraverso l'agenda digitale presente al seguente link: <https://smart.comune.genova.it/agendaservizi>

### **Passaggi di proprietà e alienazione beni mobili registrati**

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

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

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

Per tutte le pratiche cimiteriali riferite ai cimiteri di Staglieno, Apparizione, S. Desiderio e Nostra Signora del Monte si deve contattare **l'Ufficio Concessioni Cimiteriali** - di corso Torino 11, piano 1°. Per tutti gli altri cimiteri cittadini è necessario rivolgersi agli Uffici cimiteriali dei Municipi competenti per territorio.

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

**Tutti i dettagli per accedere ai servizi demografici e cimiteriali sono consultabili al link:**

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

---

### **Permessi**

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

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

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

**Tutti i dettagli per accedere ai servizi relativi alle pratiche sui permessi e della toponomastica sono consultabili al link:**

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/uffici-permessi-municipali>

---

### **Civiche Scuole VESPERTINE**

Istituite dal Comune di Genova nel 1897 le Civiche Scuole Vespertine, nel salvaguardare il ruolo storico di divulgazione di attività pratiche e di trasmissione di tecniche artigianali, quali cucito, maglia, ricamo, attività manuali anche legate alla tradizione ligure, oggi, tenuto conto dell'evolversi del tessuto sociale e dei bisogni ad esso collegati, hanno acquisito anche la funzione di centri dedicati all'aggregazione sociale, unendo all'apprendimento di tecniche artigianali della tradizione e alla trasmissione di antiche conoscenze e saperi alle nuove generazioni, anche l'insegnamento di moderne tecniche di riuso creativo di materiali per oggettistica varia, arredo, bigiotteria e altro.

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

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

**Tutti i dettagli per accedere ai corsi offerti dalle Civiche Scuole Vespertine sono consultabili al link:**

<https://smart.comune.genova.it/sezione/civiche-scuole-vespertine>

## LE NOSTRE SEDI



### MUNICIPIO I CENTRO EST



#### Piazza Santa Fede, 6 e 7

##### Servizi Demografici

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

#### Via delle Fontane, 2

##### Permessi

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

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](mailto:decentratoanagrafe16@comune.genova.it)

PEC: [municipio1comge@postecert.it](mailto: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 010 5574583

e-mail [nridolfi@comune.genova.it](mailto:nridolfi@comune.genova.it)

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

**Contatti Ufficio Permessi**

Telefono 010 5574571/88/57/65

e-mail: [municipio1permessi@comune.genova.it](mailto:municipio1permessi@comune.genova.it)

**Orario Ufficio Permessi**

da lunedì a venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 13.00 (su appuntamento)

PEC: *municipio1comge@postecert.it*

**Responsabile Area Servizi per il Cittadino**

Noemi Ridolfi

Telefono 010 5574583

e-mail [nridolfi@comune.genova.it](mailto:nridolfi@comune.genova.it)



Municipio II Centro Ovest

## MUNICIPIO II CENTRO OVEST



### Contatti Uffici Demografici

#### Anagrafe - Certificazioni - Servizi Elettorali

Via Sampierdarena 34

010 5578701/2

e-mail [demograficisampierdarena@comune.genova.it](mailto:demograficisampierdarena@comune.genova.it)

#### Stato Civile

Via Sampierdarena 34

Telefono – 010 5578703/07/70

e-mail [municipio2statocivile@Comune.genova.it](mailto:municipio2statocivile@Comune.genova.it)

PEC: [municipio2demografici.comge@postecert.it](mailto:municipio2demografici.comge@postecert.it)

#### Servizi Cimiteriali

Via Sampierdarena 34

Telefono 010 5578706

e-mail [municipio2cimiteri@comune.genova.it](mailto:municipio2cimiteri@comune.genova.it)

I Servizi Cimiteriali sono riferiti ai cimiteri di **Castagna – Angeli**, Via Porta degli Angeli

### Orari Uffici Demografici

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.

### Contatti Ufficio Permessi

Via Sampierdarena 34

Info 010 5578704

e-mail [municipio2permessi@comune.genova.it](mailto:municipio2permessi@comune.genova.it)

### Orario Ufficio Permessi

da lunedì a venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 13.00 (su appuntamento)

PEC: [municipio2comge@postecert.it](mailto:municipio2comge@postecert.it)

### Responsabile Area Servizi per il Cittadino e Uffici Demografici

Maria Cristina Sarni

Telefono: 010 5578720

## Via Sampierdarena 34

### Servizi anagrafe/elettorale/stato civile

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

### Permessi

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



e-mail [mcsarni@comune.genova.it](mailto:mcsarni@comune.genova.it)

**Responsabile Ufficio permessi**

Daniela Dellepiane

Telefono 010 5578638/39

e-mail [ddellepiane@comune.genova.it](mailto:ddellepiane@comune.genova.it)



Municipio III Bassa Val Bisagno

## MUNICIPIO III BASSA VALBISAGNO

### Piazza A. Manzoni 1



#### Servizi Demografici

- ✚ Anagrafe
- ✚ Stato civile (solo certificazioni)
- ✚ Elettorale

#### Permessi

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

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 Uffici Demografici**

e-mail [decentratoanagrafe14@comune.genova.it](mailto:decentratoanagrafe14@comune.genova.it)

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

#### **Orari Uffici Demografici**

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

#### **Contatti Ufficio Permessi:**

Telefono 010 5579755 (da lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.00)

e-mail [municipio3permessi@comune.genova.it](mailto:municipio3permessi@comune.genova.it)

#### **Orario Ufficio Permessi**

da lunedì a giovedì dalle ore 8.30 alle ore 12.00.

PEC: [municipio3comge@postecert.it](mailto:municipio3comge@postecert.it)

#### **Responsabile Area Servizi per il Cittadino**

Marta Acuto

Telefono: 010 5579777

email: [macuto@comune.genova.it](mailto:macuto@comune.genova.it)



Municipio IV Media Val Bisagno

## MUNICIPIO IV MEDIA VALBISAGNO

### Piazza dell'Olmo 3 - Molassana

#### Servizi anagrafe/elettorale/stato civile

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

#### Permessi

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



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

#### **Contatti**

##### **Anagrafe - Certificazioni - Servizi Elettorali**

Telefono 010 5578363

e-mail – [demograficimolassana@comune.genova.it](mailto:demograficimolassana@comune.genova.it)

##### **Stato Civile - Servizi Cimiteriali**

Telefono 010 5578304

e-mail – [statocivilemolassana@comune.genova.it](mailto:statocivilemolassana@comune.genova.it)

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

#### **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

#### **Contatti Ufficio Permessi**

Telefono 010 5578315

e-mail [municipio4permessi@comune.genova.it](mailto:municipio4permessi@comune.genova.it)

#### **Orario Ufficio Permessi**

su appuntamento da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00

PEC: [municipio4comge@postecert.it](mailto:municipio4comge@postecert.it)

#### **Responsabile Area Servizi per il Cittadino**

Flora Isola

Telefono: 010 5578333:

e-mail: [fisola@comune.genova.it](mailto:fisola@comune.genova.it)

**Responsabile Ufficio Demografici**

Boris Abel Perez

Telefono 010 5578338

e-mail [bperez@comune.genova.it](mailto:bperez@comune.genova.it)

**Responsabile Ufficio Permessi**

Chiara Paganin

Telefono 010 5578355

e-mail [cpaganin@comune.genova.it](mailto:cpaganin@comune.genova.it)



Municipio V Valpolcevera

## **MUNICIPIO V – VALPOLCEVERA**

### **Via C. Reta, 3 – Bolzaneto**

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



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

#### Servizi Demografici

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

#### Permessi

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



**Uffici Demografici**  
**Rivarolo**



**Uffici Demografici**  
**Pontedecimo**



**Uffici Demografici Bolzaneto**

#### **Contatti**

**Uffici Demografici e cimiteriali Rivarolo - Piazza D. Pallavicini 6A**

Telefono 010 5579500

e-mail [demograficirivarolo@comune.genova.it](mailto:demograficirivarolo@comune.genova.it); [cimiteririvarolo@comune.genova.it](mailto:cimiteririvarolo@comune.genova.it)

PEC [municipio5demografici.comge@postecert.it](mailto:municipio5demografici.comge@postecert.it)

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

#### **Uffici Demografici e cimiteriali Pontedecimo - Via G. Poli 12**

Anagrafe – Certificazioni – Servizi Elettorali

Telefono 010 5579500

e-mail [demograficipontedecimo@comune.genova.it](mailto:demograficipontedecimo@comune.genova.it)

PEC [municipio5demografici.comge@postecert.it](mailto:municipio5demografici.comge@postecert.it)

Stato Civile

Telefono 010 5579500

e-mail [demograficipontedecimo@comune.genova.it](mailto:demograficipontedecimo@comune.genova.it)

PEC [municipio5demografici.comge@postecert.it](mailto:municipio5demografici.comge@postecert.it)

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

#### **Uffici Demografici Bolzaneto – Via P. Pastorino 8**

Telefono 010 5579500

e-mail [demograficibolzaneto@comune.genova.it](mailto:demograficibolzaneto@comune.genova.it)

PEC [municipio5demografici.comge@postecert.it](mailto:municipio5demografici.comge@postecert.it)

#### **Orari Uffici Demografici**

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.

#### **Contatti Ufficio Permessi**

Telefono 010 5578638

e-mail [municipio5permessi@comune.genova.it](mailto:municipio5permessi@comune.genova.it)

#### **Orari Ufficio Permessi – Via C. Reta, 3 – Bolzaneto**

dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00 su appuntamento

PEC: [municipio5comge@postecert.it](mailto:municipio5comge@postecert.it)

#### **Responsabile Area Servizi per il Cittadino**

Maria Antonella Denti

Telefono 010 5578616

e-mail [mdenti@comune.genova.it](mailto:mdenti@comune.genova.it)

#### **Responsabile Servizi Demografici**

Cinzia Ponte

Telefono 010 5578619

e-mail [cponte@comune.genova.it](mailto:cponte@comune.genova.it)

#### **Responsabile Permessi**

Daniela Dellepiane

Telefono 010 5578638/39

e-mail [ddellepiane@comune.genova.it](mailto:ddellepiane@comune.genova.it)



MUNICIPIO VI GENOVA MEDIO PONENTE

## MUNICIPIO VI MEDIO PONENTE







*Sede Municipio Via Sestri n. 34*



*Sede Municipio Viale Narisano n. 14*

### Servizi demografici

-  Anagrafe
-  Stato civile
-  Elettorale
-  Riconoscimento Spid

### Permessi

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

### **Contatti Uffici Demografici**

#### **Uffici Demografici - Via Sestri 34**

Anagrafe – Certificazioni – Servizi Elettorali

Telefono 010 5579301

e-mail [municipio6anagrafe@comune.genova.it](mailto:municipio6anagrafe@comune.genova.it)

PEC [municipio6comge@postecert.it](mailto:municipio6comge@postecert.it)

Stato Civile

Telefono 010 5579304

e-mail [municipio6statocivile@comune.genova.it](mailto:municipio6statocivile@comune.genova.it)

PEC [municipio6comge@postecert.it](mailto:municipio6comge@postecert.it)

#### **Uffici Demografici - Viale Narisano 14**

Telefono 010 5578202

e-mail [municipio6anagrafe@comune.genova.it](mailto:municipio6anagrafe@comune.genova.it)

PEC [municipio6comge@postecert.it](mailto:municipio6comge@postecert.it)

### **Orari Uffici Demografici**

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.

**Contatti Ufficio Permessi**

Via Sestri 34

Telefono: 010 5579320/21

e-mail: [municipio6permessi@comune.genova.it](mailto:municipio6permessi@comune.genova.it);

**Orari Ufficio Permessi**

da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00 (su appuntamento)

PEC: *municipio6comge@postecert.it*

**Responsabile Area Servizi per il Cittadino:**

Angela Odasso –

Telefono: 010 5576223

e-mail: [aodasso@comune.genova.it](mailto:aodasso@comune.genova.it)

**Responsabile Servizi Demografici**

Giuseppe Rizzi

Telefono 010 5579324

e-mail [grizzi@comune.genova.it](mailto:grizzi@comune.genova.it)

**Responsabile Ufficio Permessi**

Anna Mura

Telefono 010 5579320

e-mail [amura@comune.genova.it](mailto:amura@comune.genova.it)





MUNICIPIO PONENTE

## MUNICIPIO VII PONENTE



### Via Pallavicini, 5r – Pegli

- ✚ Servizi anagrafe/elettorale/stato civile/cimiteriali
- ✚ anagrafe della popolazione residente
- ✚ funzioni elettorali
- ✚ stato civile (certificazione anche pregressa)
- ✚ servizi cimiteriali

### Contatti Uffici Demografici

#### Uffici Demografici Piazza Gaggero 2 – Voltri

Anagrafe – Certificazioni – Servizi Elettorali

Telefono 010 5578817

e-mail [demograficivoltri@comune.genova.it](mailto:demograficivoltri@comune.genova.it)

PEC [municipio7comge@postecert.it](mailto:municipio7comge@postecert.it)

Stato Civile

Telefono 010 5578813

e-mail [statocivilevoltri@comune.genova.it](mailto:statocivilevoltri@comune.genova.it)

PEC [municipio7demografici.comge@postecert.it](mailto:municipio7demografici.comge@postecert.it)

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

#### Uffici Demografici Piazza Bignami 4 - Prà

Telefono 010 5578109 (anagrafe), 010 5578102 (ufficio cimiteri)

e-mail [demograficipra@comune.genova.it](mailto:demograficipra@comune.genova.it)

PEC [municipio7demografici.comge@postecert.it](mailto:municipio7demografici.comge@postecert.it)

I **Servizi Cimiteriali** sono riferiti al cimitero di **PRA ' PALMARO P.zza Palmaro**

#### Uffici Demografici Via Pallavicini 5r - Pegli

Anagrafe – Certificazioni – Servizi Elettorali

Telefono 010 5578516

Stato Civile

### Piazza Gaggero, 2 Voltri

#### Servizi anagrafe/elettorale/stato civile/cimiteriali

- ✚ anagrafe della popolazione residente
- ✚ funzioni elettorali
- ✚ stato civile
- ✚ servizi cimiteriali
- ✚ riconoscimento SPID

#### Permessi

- ✚ autorizzazioni/concessioni, volture, cancellazioni passi carrabili
- ✚ autorizzazioni occupazioni suolo a fini edili
- ✚ autorizzazioni rotture suolo piccoli utenti
- ✚ autorizzazioni all'installazione di specchi parabolici dissuasori di sosta in corrispondenza di passi carrabili o di accessi pedonali e rampe per disabili
- ✚ autorizzazioni Zona Sosta Limitata (Z.S.L.)
- ✚ toponomastica: rilascio numerazione esterna ed interna

### Piazza Bignami, 4 - Prà

#### Servizi anagrafe/elettorale/cimiteriali

- ✚ anagrafe della popolazione residente
- ✚ funzioni elettorali
- ✚ servizi cimiteriali

Telefono 010 5578503

e-mail [demograficipegli@comune.genova.it](mailto:demograficipegli@comune.genova.it)

PEC [municipio7demograficipegli.comge@postecert.it](mailto:municipio7demograficipegli.comge@postecert.it)

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

#### **Orari Uffici Demografici**

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.

#### **Contatti Ufficio Permessi**

Piazza Gaggero 2

Telefono: 010 5578833/43

e-mail: [municipio7permessi@comune.genova.it](mailto:municipio7permessi@comune.genova.it);

#### **Orari Ufficio Permessi**

da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00 (su appuntamento)

PEC: [municipio7comge@postecert.it](mailto:municipio7comge@postecert.it)

#### **Responsabile Area Servizi per il Cittadino**

Daniela Somaglia

Telefono: 010 5578836

e-mail: [dsomaglia@comune.genova.it](mailto:dsomaglia@comune.genova.it)

#### **Responsabile Uffici Demografici Pegli e Voltri**

Elena Rossi

telefono 010 5578805

e-mail [elenarossi@comune.genova.it](mailto:elenarossi@comune.genova.it)

#### **Responsabile Uffici Demografici Prà**

Rosabel Chiara Fazio

Telefono 010 5578109

e-mail [rcfazio@comune.genova.it](mailto:rcfazio@comune.genova.it)

#### **Responsabile Permessi**

Irene Pascotto

Telefono 010 5578833

e-mail [ipascotto@comune.genova.it](mailto:ipascotto@comune.genova.it)



Municipio VIII Medio Levante

## MUNICIPIO VIII MEDIO LEVANTE



### PERMESSI

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

### **SEDE: VIA MASCHERPA 34 R.**

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

Tel. 010 5579402

e-mail [sportello8@comune.genova.it](mailto:sportello8@comune.genova.it)

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

#### **Contatti Segreteria**

Telefono 010 5579417/418

[municipio8segreteria@comune.genova.it](mailto:municipio8segreteria@comune.genova.it)

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

#### **Contatti Ufficio Permessi**

Telefono: 010 5579401/420/423

e-mail: [municipio8permessi@comune.genova.it](mailto:municipio8permessi@comune.genova.it);

#### **Orari Ufficio Permessi**

da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00, martedì pomeriggio 14,00 – 16,00 (su appuntamento)

PEC: [municipio8comge@postecert.it](mailto:municipio8comge@postecert.it)

**Responsabile Area Servizi per il Cittadino**

Daniela Carbonero

Telefono 010 5579425

e-mail [dcarbonero@comune.genova.it](mailto:dcarbonero@comune.genova.it)

**Responsabile Ufficio Permessi**

Bartolomeo Currò

Telefono 010 5579401

e-mail [bcurro@comune.genova.it](mailto:bcurro@comune.genova.it)

## MUNICIPIO IX LEVANTE

Via Pinasco 7 – Quarto



### Servizi Demografici:

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

### Permessi:

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

### Toponomastica:

- ✓ Rilascio numerazione civica interna ed esterna

### **Contatti Uffici Demografici**

#### **Uffici Demografici Via Maggio 6 (PAD. 5 e 6 ex Os. Psych.)**

Anagrafe – Certificazioni – Servizi Elettorali

telefono 010 5574302

e-mail: [municipio9demografici@comune.genova.it](mailto:municipio9demografici@comune.genova.it);

Stato civile

Telefono 010 5579209

e-mail [municipio9statocivile@comune.genova.it](mailto:municipio9statocivile@comune.genova.it)

PEC [municipio9demografici.comge@postecert.it](mailto:municipio9demografici.comge@postecert.it)

Servizi cimiteriali

Telefono 010 5579202

e-mail [municipio9cimiteri@comune.genova.it](mailto:municipio9cimiteri@comune.genova.it)

### **Orari Uffici Demografici**

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.

### **Contatti Ufficio Permessi**

Via Pinasco 7

Telefono: 010 5574399

e-mail: [municipio9permessi@comune.genova.it](mailto:municipio9permessi@comune.genova.it)

### **Orari Ufficio Permessi**

dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00 (su appuntamento)

PEC: [municipio9comge@postecert.it](mailto:municipio9comge@postecert.it)

**Responsabile Area Servizi per il cittadino**

Laura Calvo

Telefono 010 5579865

e-mail [lcalvo@comune.genova.it](mailto:lcalvo@comune.genova.it)

**Responsabile Ufficio Permessi:**

Nicola Menini

Telefono 010 5579827

e-mail [nmenini@comune.genova.it](mailto:nmenini@comune.genova.it)

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

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

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

## PRINCIPI FONDAMENTALI

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

### **Eguaglianza dei diritti degli utenti**

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

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

### **Imparzialità**

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

### **Continuità del servizio erogato**

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

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

### **Efficienza ed efficacia**

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

### **Partecipazione**

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

### **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

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

## Privacy

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

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

### Titolare del trattamento

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

- Centralino del Comune di Genova: 010.1010
- PEC del Comune di Genova: [comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)

### Responsabile della protezione dei dati personali

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

E-mail: [rpd@comune.genova.it](mailto:rpd@comune.genova.it)

PEC: [dpo.comge@postecert.it](mailto: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>



## 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](mailto: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:

- 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).

- tramite posta certificata (PEC) a [anagrafecomge@postecert.it](mailto:anagrafecomge@postecert.it)
- tramite 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](mailto: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](mailto: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 \(portale Fast It\)](#)

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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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
<b>Costi:</b> nessuno			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- per via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "<a href="#">Servizi on line</a>" e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Anagrafe" dal menu a tendina e successivamente "Costituzione della convivenza di fatto".</li> <li>- <a href="#">Fascicolo del Cittadino</a></li> </ul> <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"> <li>- tramite posta certificata (PEC) a <a href="mailto:anagrafecomge@postecert.it">anagrafecomge@postecert.it</a></li> </ul>			

## 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](mailto: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](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)
- tramite email a [matrimoni@comune.genova.it](mailto: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](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)
- tramite email a [matrimoni@comune.genova.it](mailto: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](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)
- tramite email a [unicivili@comune.genova.it](mailto:unicivili@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](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)
- tramite email a [divorzi@comune.genova.it](mailto: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](#).

E' 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](mailto: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 email [cittadinanza@comune.genova.it](mailto: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](mailto: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
<b>Costi:</b> 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
<b>Costi:</b> 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

#### 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
<b>Costi:</b> 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](mailto:elettoralecomge@postecert.it)
- tramite email a [elettorale@comune.genova.it](mailto: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](mailto:elettoralecomge@postecert.it)
- tramite email a [elettorale@comune.genova.it](mailto: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>

<b>SERVIZIO EROGATO</b>	<b>FATTORE DI QUALITA'</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>VALORE GARANTITO</b>
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 online](#)" 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](mailto: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 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.

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 con disabilità	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](mailto:elettoralecomge@postecert.it)
- tramite posta ordinaria a [elettorale@comune.genova.it](mailto: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 [elettoralecomge@postecert.it](mailto:elettoralecomge@postecert.it)
- tramite e-mail a [ufficioleva@comune.genova.it](mailto: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:

- tramite email a [toponomastica@comune.genova.it](mailto:toponomastica@comune.genova.it)
- tramite posta certificata (PEC) a [anagrafecomge@postecert.it](mailto: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](#),

- presso gli uffici comunali elencati alla pagina <https://smart.comune.genova.it/pages/alienazione-dei-beni-mobili>
- 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.

## PERMESSI

### Rilascio di nuova autorizzazione/concessione di passo carrabile

Passo carrabile: accesso ad un'area laterale idonea allo stazionamento di uno o più veicoli (D. Lgs. 285/1992) Pertanto, per passo carrabile si intende l'accesso che consente il transito di veicoli da un'area ad uso privato ad un'area di uso pubblico (e viceversa), idonea allo stazionamento di uno o più veicoli.

Autorizzazione/Concessione di passo carrabile: autorizzazione necessaria all'apertura di un nuovo varco di accesso per i veicoli da un'area ad uso pubblico ad un'area ad uso privato, rilasciata sulla base di verifiche di conformità edile, viabilità pubblica e sicurezza stradale.

L'autorizzazione, a differenza della concessione, non è soggetta al canone annuale di occupazione suolo (denominato Canone).

Casistiche:

- Rilascio concessione passo non a raso (presenza di marciapiede): attribuisce il diritto a cartello di divieto di sosta – Soggetta a canone annuale di occupazione suolo.
- Rilascio concessione passo a raso con segnale (assenza di marciapiede): attribuisce il diritto a cartello di divieto di sosta - Soggetta a canone annuale di occupazione suolo.
- Rilascio autorizzazione passo a raso senza segnale (assenza di marciapiede) – attribuisce il diritto di usufruire del varco carrabile, senza cartello di divieto di sosta – Non soggetta a canone di occupazione suolo.

#### Come fare:

- per via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "[Servizi on line](#)". L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS);
- si precisa che nel corso del 2024 la presentazione dell'istanza da parte delle imprese potrà avvenire tramite il SUAP – Sportello Unico Attività Produttive –, procedendo con modalità analoga a quella attuale.

Maggiori dettagli sono disponibili al seguente link: <https://smart.comune.genova.it/contenuti/uffici-permessi-municipali>

#### Normativa:

[Legge 241/1990](#)

[D. Lgs. 285/1992](#) – Nuovo codice della strada

[D.P.R. 495/1992](#) – Regolamento di esecuzione e di attuazione del Nuovo codice della strada

[Regolamento procedimento amministrativo e diritto di accesso](#)

[Regolamento canone concessione autorizzazione esposizione pubblicitaria -denominato "Canone"\(N\)](#)

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile	Tempestività nell'erogazione servizio	Tempo di rilascio dell'autorizzazione/concessione	30 giorni dalla data di presentazione della domanda (ai sensi della Legge n. 241/1990 e ss.mm.ii.)

#### Costi fissi:

€ 80,30 Diritti di sopralluogo e bollo di Stato su istanza

€ 16,00 Bollo di Stato per concessione/autorizzazione

€ 0,52 Diritti di segreteria

#### Costi variabili:

- **Canone occupazione suolo** calcolato sulla base dei metri lineari del varco e della categoria della strada ([Regolamento CANONE](#)).



- **Versamento oneri per eventuale abbassamento del marciapiede** (nuovo Regolamento Rottura Suolo)
- Eventuali oneri dovuti per cancellazione strisce blu (se in presenza di Blu Area)

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

#### **Esenzioni CANONE**

Interessa le categorie indicate nell'art. 53 del Regolamento CANONE

#### **Esenzioni Bollo di Stato**

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

**Riduzioni:** Pari al 30% sulle aree gravate da servitù di pubblico passaggio (art.54 Regolamento CANONE).

### **Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile a seguito di voltura**

Passo carrabile: accesso ad un'area laterale idonea allo stazionamento di uno o più veicoli (D. Lgs. 285/1992) Pertanto, per passo carrabile si intende l'accesso che consente il transito di veicoli da un'area ad uso privato ad un'area di uso pubblico (e viceversa), idonea allo stazionamento di uno o più veicoli.

Voltura Autorizzazione/Concessione: le autorizzazioni e le concessioni di passo carrabili sono rilasciate a titolo personale ma in specifiche circostanze (esempi: compravendita immobiliare, eredità, cambio ragione sociale, etc...) di variazione della proprietà possono essere volturate al nuovo titolare.

#### **Come fare:**

- per via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "[Servizi on line](#)". L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS)
- si precisa che nel corso del 2024 la presentazione dell'istanza da parte delle imprese potrà avvenire tramite il SUAP – Sportello Unico Attività Produttive –, procedendo con modalità analoga a quella attuale.

Maggiori dettagli sono disponibili al seguente link: <https://smart.comune.genova.it/contenuti/uffici-permessi-municipali>

#### **Normativa:**

[Legge 241/1990](#)

[D. Lgs. 285/1992](#) – Nuovo codice della strada

[D.P.R. 495/1992](#) – Regolamento di esecuzione e di attuazione del Nuovo codice della strada

[Regolamento procedimento amministrativo e diritto di accesso](#)

[Regolamento canone concessione autorizzazione esposizione pubblicitaria -denominato "Canone"\(N\)](#)

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

#### **Costi fissi:**

€ 32,00 Bolli di Stato per istanza e concessione/autorizzazione

€ 0,52 Diritti di segreteria

**Costi variabili:**

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

**Esenzioni CANONE:** Interessa le categorie indicate nell'art. 53 del Regolamento CANONE

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

**Riduzioni:** Pari al 30% sulle aree gravate da servitù di pubblico passaggio (art.54 Regolamento CANONE)

## Cancellazione autorizzazione/concessione passo carrabile

Cancellazione di autorizzazione/concessione di passo carrabile precedentemente autorizzato a seguito di rinuncia dell'interessato; in caso di concessione c'è l'obbligo di riconsegna del cartello di divieto.

**Come fare:**

- per via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "[Servizi on line](#)" L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS)
- si precisa che nel corso del 2024 la presentazione dell'istanza da parte delle imprese potrà avvenire tramite il SUAP – Sportello Unico Attività Produttive –, procedendo con modalità analoga a quella attuale.

Maggiori dettagli sono disponibili al seguente link: <https://smart.comune.genova.it/contenuti/uffici-permessi-municipali>

**Normativa:**

[Legge 241/1990](#)

[D. Lgs. 285/1992](#) – Nuovo codice della strada

[D.P.R. 495/1992](#) – Regolamento di esecuzione e di attuazione del Nuovo codice della strada

[Regolamento procedimento amministrativo e diritto di accesso](#)

[Regolamento canone concessione autorizzazione esposizione pubblicitaria -denominato "Canone"\(N\)](#)

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Rinuncia autorizzazione/concessione passo carrabile	Tempestività nell'erogazione servizio	Tempo di rilascio della ricevuta di richiesta cancellazione	immediato

**Costi fissi:**

€ 16,00 Bollo di Stato

## Autorizzazione rottura ordinaria del suolo pubblico a fini edili Piccoli Utenti

Autorizzazione alla rottura ordinaria del suolo pubblico per interventi edili limitati alle necessità dei cosiddetti "Piccoli Utenti" (contrapposti ai "Grandi Utenti" erogatori di servizi pubblici quali gas, elettricità, telecomunicazioni).

**Come fare:**

- per via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "[Servizi on line](#)". L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS);

Maggiori dettagli sono disponibili al seguente link: <https://smart.comune.genova.it/contenuti/uffici-permessi-municipali>

La procedura telematica consente di trasmettere all'Ufficio Permessi di competenza sia l'istanza di autorizzazione che gli allegati tecnici necessari.

Ulteriori informazioni:

La rottura suolo da parte dei Grandi utenti, ossia enti e gestori che operano con sottoservizi in aree pubbliche, strade e marciapiedi (allacci idrico/fognari, gas, e allacci o manutenzione alle reti degli operatori dei servizi elettrici, telefonici, fibra ottica ecc.) è di competenza della Direzione Strade – Ufficio Coordinamento e raccordo Grandi Utenti - Via di Francia 1 – Genova – Email: [coordinamentograndiutenti@comune.genova.it](mailto:coordinamentograndiutenti@comune.genova.it)>

Informazioni sulla rottura suolo ordinaria Grandi utenti sono disponibili al seguente link: <https://smart.comune.genova.it/contenuti/rottura-suolo-ordinaria-grandi-utenti>

#### **Normativa:**

[Legge 241/1990](#)

[D. Lgs. 285/1992](#) – Nuovo codice della strada

[D.P.R. 495/1992](#) – Regolamento di esecuzione e di attuazione del Nuovo codice della strada

[Regolamento procedimento amministrativo e diritto di accesso](#)

[Regolamento canone concessione autorizzazione esposizione pubblicitaria -denominato "Canone"\(N\)](#)

[Regolamento per la rottura del suolo pubblico e l'uso del sottosuolo e delle infrastrutture comunali](#)

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

#### **Costi fissi:**

€ 80,30 Diritti di sopralluogo e bollo di Stato su istanza

€ 16,00 Bollo di Stato per concessione/autorizzazione

€ 0,52 Diritti di segreteria

#### **Costi variabili:**

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

#### **Esenzioni CANONE:**

Interessa le categorie indicate nell'art. 53 del [Regolamento CANONE](#)

#### **Esenzioni Bollo di Stato:**

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

### **Proroga autorizzazione rottura ordinaria del suolo pubblico a fini edili - Piccoli Utenti**

Proroga all'autorizzazione già concessa e relativa alla rottura ordinaria del suolo pubblico per interventi edili e limitati alle necessità dei cosiddetti "Piccoli Utenti" (contrapposti ai "Grandi Utenti" erogatori di servizi pubblici quali gas, elettricità, telecomunicazioni).

**Come fare:**

- per via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "[Servizi on line](#)".  
L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS)

Maggiori dettagli sono disponibili al seguente link: <https://smart.comune.genova.it/contenuti/uffici-permessi-municipali>

La procedura telematica consente di trasmettere all'Ufficio Permessi di competenza sia l'istanza di autorizzazione che gli allegati tecnici necessari.

Ulteriori informazioni:

la rottura suolo da parte dei Grandi utenti, ossia enti e gestori che operano con sottoservizi in aree pubbliche, strade e marciapiedi (allacci idrico/fognari, gas, e allacci o manutenzione alle reti degli operatori dei servizi elettrici, telefonici, fibra ottica ecc.) è di competenza della Direzione Strade - Ufficio Coordinamento e raccordo Grandi Utenti - Via di Francia 1 - Genova - Email: [coordinamentograndiutenti@comune.genova.it](mailto:coordinamentograndiutenti@comune.genova.it)>

Informazioni sulla rottura suolo ordinaria Grandi utenti sono disponibili al seguente link: <https://smart.comune.genova.it/contenuti/rottura-suolo-ordinaria-grandi-utenti>

**Normativa:**

[Legge 241/1990](#)

[D. Lgs. 285/1992](#) - Nuovo codice della strada

[D.P.R. 495/1992](#) - Regolamento di esecuzione e di attuazione del Nuovo codice della strada

[Regolamento procedimento amministrativo e diritto di accesso](#)

[Regolamento canone concessione autorizzazione esposizione pubblicitaria -denominato "Canone"\(N\)](#)

[Regolamento per la rottura del suolo pubblico e l'uso del sottosuolo e delle infrastrutture comunali](#)

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

**Costi fissi:**

€ 32,00 Bollo di Stato per autorizzazione

€ 0,52 Diritti di segreteria

**Costi variabili:**

**Canone occupazione suolo** calcolato sulla base della misura dell'area dell'occupazione suolo ([Regolamento CANONE](#)) e costo per ripristino definitivo della pavimentazione calcolato in base alla tipologia della pavimentazione e metri lineari rottura ([Regolamento Rottura Suolo](#))

**Esenzioni CANONE:**

Interessa le categorie indicate nell'art. 53 del [Regolamento CANONE](#)

**Esenzioni Bollo di Stato:**

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

**Autorizzazione alla occupazione temporanea del suolo pubblico a fini edili ordinaria e urgente (compresa zona censuaria A1 esente)**

Autorizzazione alla occupazione temporanea di suolo pubblico a fini edili e soste operative per interventi programmabili e urgenti.

**Come fare:**

per richiedere l'autorizzazione all'occupazione stradale temporanea a fini edili e per soste operative programmabili è necessario, per via telematica, accedere all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "[Servizi on line](#)".

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

Maggiori dettagli sono disponibili al seguente link: <https://smart.comune.genova.it/contenuti/uffici-permessi-municipali>

La procedura telematica consente di trasmettere all'Ufficio Permessi di competenza sia l'istanza di autorizzazione che gli allegati tecnici necessari.

Per occupazioni occasionali di pronto intervento e soste operative urgenti occorre rivolgersi ai competenti Distretti di Polizia Locale.

Maggiori informazioni sulle Sezioni territoriali della Polizia Locale, sono disponibili al seguente link: <https://smart.comune.genova.it/contenuti/dove-ci-trovi>

**Normativa:**

[Legge 241/1990](#)

[D. Lgs. 285/1992](#) – Nuovo codice della strada

[D.P.R. 495/1992](#) – Regolamento di esecuzione e di attuazione del Nuovo codice della strada

[Regolamento procedimento amministrativo e diritto di accesso](#)

[Regolamento canone concessione autorizzazione esposizione pubblicitaria -denominato "Canone"\(N\)](#)

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

**Costi fissi:**

€ 80,30 Diritti di sopralluogo e bollo di Stato su istanza

€ 16,00 Bollo di Stato per autorizzazione

€ 0,52 Diritti di segreteria

**Costi variabili:**

-**Canone occupazione suolo** relativo all'occupazione calcolato sulla base della misura dell'area dell'occupazione suolo ([Regolamento CANONE](#))

-**Deposito cauzionale** a salvaguardia della pavimentazione se richiesto da Aster che sarà rimborsato dopo la comunicazione di fine lavori da parte dell'utente, previa verifica di ASTER.

**Esenzioni CANONE:** Interessa le categorie indicate nell'art. 53 del [Regolamento CANONE](#)

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

**Proroga autorizzazione occupazione suolo**

Proroga dell'autorizzazione già rilasciata e relativa all'occupazione temporanea di suolo pubblico a fini edili e soste operative per interventi programmabili e urgenti.

**Come fare:**

per richiedere la proroga dell'autorizzazione all'occupazione stradale temporanea a fini edili è necessario, per via telematica, accedere all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "[Servizi on line](#)". L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS).

Maggiori dettagli sono disponibili al seguente link <https://smart.comune.genova.it/contenuti/uffici-permessi-municipali>

La procedura telematica consente di trasmettere all'Ufficio Permessi di competenza sia l'istanza di autorizzazione che gli allegati tecnici necessari.

Per proroghe di interventi e soste operative urgenti occorre rivolgersi ai competenti Distretti di Polizia Locale che potranno segnalare la necessità di avanzare istanza ordinaria presso l'Ufficio Permessi di competenza.

Maggiori informazioni sulle Sezioni territoriali della Polizia Locale, sono disponibili al seguente link: <https://smart.comune.genova.it/contenuti/dove-ci-trovi>

**Normativa:**

[Legge 241/1990](#)

[D. Lgs. 285/1992](#) – Nuovo codice della strada

[D.P.R. 495/1992](#) – Regolamento di esecuzione e di attuazione del Nuovo codice della strada

[Regolamento procedimento amministrativo e diritto di accesso](#)

[Regolamento canone concessione autorizzazione esposizione pubblicitaria -denominato "Canone"\(N\)](#)

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Autorizzazione proroga occupazione suolo	Tempestività nell'erogazione servizio	Tempo di rilascio della autorizzazione	20 giorni dalla data di presentazione della domanda esclusa la sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990 e ss.mm.ii.

**Costi fissi:**

€ 32,00 Bollo di Stato per autorizzazione

€ 0,52 Diritti di segreteria

**Costi variabili:**

**Canone occupazione suolo** calcolato sulla base della misura dell'area dell'occupazione suolo ([Regolamento CANONE](#)) e costo per eventuale ripristino definitivo della pavimentazione calcolato in base alla tipologia della pavimentazione e metri lineari rottura ([Regolamento Rottura Suolo](#))

**Esenzioni CANONE:**

Interessa le categorie indicate nell' art. 37 del [Regolamento CANONE](#)

**Esenzioni Bollo di Stato:**

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

## Autorizzazione posa in opera di specchi parabolici e dissuasori di sosta a servizio di passo carrabile

Rilascio autorizzazione alla posa in opera di dissuasori di sosta o specchi parabolici a servizio di un passo carrabile.

I dissuasori di sosta e gli specchi parabolici vengono installati a seguito di specifica autorizzazione ed a spese dei privati cittadini.

Il richiedente è tenuto alla loro manutenzione ed è direttamente responsabile per danni a persone o cose che si dovessero verificare per uso scorretto o mancata manutenzione.

Tutte le installazioni devono essere effettuate nel rispetto di decoro e accessibilità dei luoghi, secondo la normativa vigente, con particolare riferimento alla circolazione dei disabili.

La scelta del tipo di manufatto dovrà essere fatta secondo le indicazioni fornite dalle Linee guida per i dissuasori, approvato dalla Giunta Comunale con delibera n. 248 del 24/07/08 (Vedere sezione normativa).

Lo spazio occupato da manufatti o segnaletica orizzontale a servizio dei passi carrabili è da considerarsi nel calcolo dell'intera estensione della superficie degli stessi. Pertanto, come la superficie del varco, è assoggettato al canone annuale di occupazione suolo pubblico.

### Come fare:

- per via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "[Servizi on line](#)". L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS)
- si precisa che nel corso del 2024 la presentazione dell'istanza da parte delle imprese potrà avvenire tramite il SUAP – Sportello Unico Attività Produttive –, procedendo con modalità analoga a quella attuale.

Maggiori dettagli sono disponibili al seguente link: <https://smart.comune.genova.it/contenuti/uffici-permessi-municipali>

### Normativa:

[Legge 241/1990](#)

[D. Lgs. 285/1992](#) – Nuovo codice della strada

[D.P.R. 495/1992](#) – Regolamento di esecuzione e di attuazione del Nuovo codice della strada

[Linee guida per dissuasori](#)

[Regolamento procedimento amministrativo e diritto di accesso](#)

[Regolamento canone concessione autorizzazione esposizione pubblicitaria -denominato "Canone"\(N\)](#)

[Regolamento per la rottura del suolo pubblico e l'uso del sottosuolo e delle infrastrutture comunali](#)

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Autorizzazione posa in opera di specchi parabolici e dissuasori di sosta a servizio di passo carrabile	Tempestività nell'erogazione servizio	Tempo di rilascio della autorizzazione	30 giorni dalla data di presa in carico della domanda (ai sensi della Legge n. 241/1990 ss.mm.ii.)

### Costi fissi:

€ 80,30 Diritti di sopralluogo e bollo di Stato su istanza per dissuasori di sosta a servizio passi carrabili

€ 49,30 Diritti sopralluogo e bollo di Stato su istanza specchi parabolici

€ 16,00 Bollo di Stato per concessione/autorizzazione

€ 0,52 Diritti di segreteria

### Costi variabili:

- **Canone annuale COSAP** per occupazione permanente dissuasori
- **Canone occupazione suolo** calcolato sulla base dei metri quadri dell'occupazione suolo ([Regolamento CANONE](#)) relativa all'installazione dissuasori o specchio parabolico
- **Eventuale Deposito cauzionale**, se richiesto da ASTER ([Regolamento CANONE](#)), che sarà rimborsato dopo la comunicazione di fine lavori da parte dell'utente, previa verifica di ASTER.

**Esenzioni CANONE:**

Interessa le categorie indicate nell'art. 53 del Regolamento CANONE

**Esenzioni Bollo di Stato:**

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

**Come fare:**

- per via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "[Servizi on line](#)". L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS).
- si precisa che nel corso del 2024 la presentazione dell'istanza da parte delle imprese potrà avvenire tramite il SUAP – Sportello Unico Attività Produttive –, procedendo con modalità analoga a quella attuale.

Maggiori dettagli sono disponibili al seguente link: <https://smart.comune.genova.it/contenuti/uffici-permessi-municipali>

**Normativa:**

[Legge 241/1990](#)

[D. Lgs. 285/1992](#) – Nuovo codice della strada

[D.P.R. 495/1992](#) – Regolamento di esecuzione e di attuazione del Nuovo codice della strada

[Linee guida per dissuasori](#)

[Regolamento procedimento amministrativo e diritto di accesso](#)

[Regolamento canone concessione autorizzazione esposizione pubblicitaria -denominato "Canone"\(N\)](#)

[Regolamento per la rottura del suolo pubblico e l'uso del sottosuolo e delle infrastrutture comunali](#)

<b>SERVIZIO EROGATO</b>	<b>FATTORE DI QUALITA'</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>VALORE GARANTITO</b>
Nulla osta di dissuasori a delimitazione di area privata	Tempestività nell'erogazione servizio	Tempo di rilascio della autorizzazione	30 giorni dalla data di presa in carico della domanda (ai sensi della Legge n. 241/1990 ss.mm.ii.)



## Rilascio permesso ZSL – Zone Sosta Limitata

Zona Sosta Limitata (ZSL): superfici o spazi di sosta per veicoli privati riservati ai soli residenti o assimilati, a titolo gratuito o oneroso.

Le principali Z.S.L. istituite all'interno del Comune di Genova sono le seguenti:

- Z.S.L. "Grossi" Municipio 2 Centro Ovest
- Z.S.L. "Stadio" Municipio 3 Bassa Valbisagno-Municipio 4 Media Valbisagno
- Z.S.L. "Campi" Municipio 6 Medio Ponente
- Z.S.L. "Sturla" Municipio 9 Levante

### Residenti

- proprietari del veicolo: possono esporre la fotocopia del libretto di circolazione o in alternativa richiedere il rilascio del contrassegno.
- utilizzatori di un veicolo non di proprietà: devono richiedere il rilascio del contrassegno.

### Assimilati ai residenti

- lavoratore trasfertista o lavoratori la cui ditta ha sede nel Comune di Genova
- studenti frequentanti Istituti Scolastici o Facoltà Universitarie, stage o analoghi con sede nel Comune di Genova iscritti allo schedario della popolazione temporanea (art. 32 DPR 223 del 30/05/1989)
- coloro che, residenti o meno nel Comune di Genova, prestano assistenza continuativa con abitazione presso soggetti invalidi residenti in aree soggette a limitazioni
- soggetti titolari di imprese regolarmente iscritte alla Camera di Commercio con sede o unità locale nella zona Stadio.

### Pazienti studi medici

- pazienti di studi medici ambulatoriali, medici dentisti, odontoiatri e medici veterinari e regolarmente iscritti ai rispettivi ordini professionali.  
Per ciascun studio medico potranno essere rilasciate al massimo 5 autorizzazioni.

### 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 "ZSL" dal menu a tendina e successivamente selezionare il servizio allineato al proprio stato (residenti, non residenti, persone che prestano assistenza continuativa, titolari di impresa, pazienti studi medici);

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

Per il rilascio permessi ZSL verificare con il Municipio di competenza:  
<https://smart.comune.genova.it/contenuti/uffici-permessi-municipali>

### Normativa:

[Legge 241/1990](#)

[D. Lgs. 285/1992](#) – Nuovo codice della strada

[D.P.R. 495/1992](#) – Regolamento di esecuzione e di attuazione del Nuovo codice della strada

[Regolamento procedimento amministrativo e diritto di accesso](#)

[Regolamento canone concessione autorizzazione esposizione pubblicitaria -denominato "Canone"\(N\)](#)

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

**Costi fissi:**

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

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

## **CIVICHE SCUOLE VESPERTINE**

### **Iscrizione alle Scuole Vespertine**

Le civiche scuole vespertine sono centri per apprendere tecniche artigianali. Sono anche luoghi di socializzazione per adulti, soprattutto donne, che vogliono mantenersi attive realizzando capi per sé, per la propria famiglia, per gli amici, in un ambiente amichevole che favorisce la creatività individuale e attenua il senso di solitudine spesso frequente in grandi città.

**Corsi**  
 Cucito, maglia, ricamo, découpage, bigiotteria, applicazione moderne di tecniche di riuso, lavori pittorici su vetro, stoffa, tegole e altro.

**Come fare:**

- per via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "Servizi on line" (link: <https://smart.comune.genova.it/genova-digitale>) e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Scuola Vespertina" dal menu a tendina e successivamente selezionare il servizio "Iscrizione alle Scuole Vespertine".

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

Maggiori dettagli sono disponibili al seguente link: <https://smart.comune.genova.it/sezione/civiche-scuole-vespertine>

**Normativa:**

[Legge 241/1990](#)  
[Regolamento procedimento amministrativo e diritto di accesso](#)  
[Regolamento per il funzionamento e la gestione delle civiche scuole vespertine](#)

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

	Trasparenza	Aggiornamento del sito web	Pubblicazione annuale sul sito web di tariffe e corsi
--	-------------	----------------------------	---

#### Costi:

**€ 0,00 ESENZIONE ISEE** uguale o inferiore a € 4.800,00

**€ 124,43 QUOTA A (1 corso):** ISEE maggiore di 4.800,00 e fino a € 40.000,00 - tariffa per un corso

**€ 280,48 QUOTA B (1 corso):** ISEE maggiore di € 40.000,00 o per chi non intende presentare ISEE - tariffa per un corso

**€ 131,82 QUOTA A (2 corsi):** ISEE maggiore di 4.800,00 e fino a € 40.000,00 - tariffa per due corsi

**€ 296,31 QUOTA B (2 corsi):** ISEE maggiore di € 40.000,00 o per chi non intende presentare ISEE - tariffa per due corsi

**€ 140,23 QUOTA A (3 corsi):** ISEE maggiore di 4.800,00 e fino a € 40.000,00 - tariffa per tre corsi

**€ 313,17 QUOTA B (3 corsi):** ISEE maggiore di € 40.000,00 o per chi non intende presentare ISEE - tariffa per tre corsi

**€ 146,04 QUOTA A (4 corsi):** ISEE maggiore di 4.800,00 e fino a € 40.000,00 - tariffa per l'intero servizio

**€ 329,62 QUOTA B (4 corsi):** ISEE maggiore di € 40.000,00 o per chi non intende presentare ISEE - tariffa per l'intero servizio

**Sono previste esenzioni per le cosiddette "fasce deboli"**

## 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 2024 le seguenti azioni di miglioramento:**

<b>2024</b>	Mantenimento negli uffici municipali della differenziazione dell'erogazione del servizio demografico attraverso l'appuntamento affiancato alla possibilità di accesso libero al cittadino.
<b>2024</b>	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.
<b>2024</b>	Migliorare l'accessibilità dei servizi demografici.
<b>2024</b>	Ottimizzazione degli strumenti informatici a servizio di cittadini e imprese per una migliore gestione delle istanze relative ai "permessi".

## DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

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

La Carta è pubblicata all'indirizzo:

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

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

Per contatti, informazioni e dettagli su uffici e servizi visitare il sito web:

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

*cliccando sui singoli Municipi nella sezione "Uffici e servizi".*

## **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.

## **RIMBORSI**

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

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

## **DOVERI DEGLI UTENTI**

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

## **CONCILIAZIONE**

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può aderire ad un tentativo di definizione stragiudiziale di risoluzione della controversia rivolgendosi alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

È fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.