

RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI
Carta Unica dei Servizi civici - Anno 2025
MUNICIPIO II - CENTRO OVEST

SERVIZIO EROGATO	FATTORE QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato/formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTE DEI DATI	NOTE
ANAGRAFE								
Rilascio carta d'identità elettronica	Tempestività nell'erogazione del servizio	Rilascio documento CIE provvisorio in attesa di ricevere il definitivo da parte del Poligrafico dello Stato (entro sei giorni lavorativi)	Rilascio immediato del documento provvisorio	100%	n. 7167 CIE emesse / n.7167 CIE richieste		Portale CIE	
	Tempestività ed Efficacia	Rilascio parte di codice di competenza ai fini degli accessi on line ai servizi con autenticazione (in analogia allo SPID)	Rilascio immediato della parte di codice di competenza	100%	n.1122 codici rilasciati / n. 1122 richieste		Portale CIE	
Rilascio carta d'identità formato cartaceo	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	Rilascio immediato	100%	n. 167 C.I. emesse/ n.167 C.I. richieste		HyperSIC	
Legalizzazione fotografie	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	Rilascio immediato	100%	n. 273 Legalizzazioni rilasciate / n.273 legalizzazioni richieste		HyperSIC	
Autenticazione copie documenti	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	Rilascio immediato	100%	n.1128 autentiche effettuate a sportello / n.1128 autentiche di firma richieste		HyperSIC	
Dichiarazione sostitutiva atto di notorietà	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	Rilascio immediato	100%			HyperSIC	
Rilascio certificazione di anagrafe	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	Rilascio immediato	100%	n.2274 certificati rilasciati / n.2274 certificati richiesti		HyperSIC	
	Efficacia	Rilascio attraverso punti di erogazione convenzionati distribuiti sul territorio per facilitare l'accesso ai cittadini anche più fragili	Mantenimento dei punti di erogazione sul territorio				NON DI COMPETENZA MUNICIPIO	
Rilascio certificazione storici di anagrafe	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	20 giorni per i certificati storici	100%	n.527 certificati storici rilasciati / n.527 certificati storicrichiesti		HyperSIC	
Rilascio certificati A.I.R.E (NEW)-solo C.so Torino	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	Rilascio immediato				NON DI COMPETENZA MUNICIPIO	
Servizi di anagrafe a domicilio per utenti con difficoltà motorie	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna dalla richiesta	15 gg	100%	n.200 servizi a domicilio effettuati nei tempi / n.200 servizi richiesti		RILEVAZIONE INTERNA DATI ISTANZE CARTACEE	
	Efficacia ed accessibilità nell'erogazione del servizio	Erogazione del servizio a domicilio	Mantenimento del servizio a domicilio					
Cambio di residenza (iscrizione anagrafica di cittadini provenienti da altri Comuni o dall'estero)	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di registrazione in anagrafe	2 gg lavorativi	100%	n.2132 pratiche di nuova iscrizione evase nei tempi / n.2132 istanze ricevute		HyperSIC	
	Accessibilità nell'erogazione del servizio	Sportello di assistenza a pratiche online	Mantenimento dello sportello c/o Corso Torino				NON DI COMPETENZA MUNICIPIO	

SERVIZIO EROGATO	FATTORE QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato/formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTE DEI DATI	NOTE
Cambio di residenza (all'interno del Comune di Genova per i cittadini italiani)	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di registrazione	2 gg lavorativi	100%	n.1945 pratiche di cambio residenza evase nei tempi / n.1945 istanze ricevute		HyperSIC	
	Accessibilità nell'erogazione del servizio	Sportello di assistenza a pratiche online	Mantenimento dello sportello c/o Corso Torino				NON DI COMPETENZA MUNICIPIO	
Cambio di residenza (all'interno del Comune di Genova per i cittadini stranieri)	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di registrazione	2 gg lavorativi	100%			HyperSIC	
	Accessibilità nell'erogazione del servizio	Sportello di assistenza a pratiche online	Mantenimento dello sportello c/o Corso Torino				NON DI COMPETENZA MUNICIPIO	
Cambio di residenza (all'interno del Comune di Genova per i cittadini comunitari)- SOLO C.SO TORINO	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di registrazione	2 gg lavorativi				NON DI COMPETENZA MUNICIPIO	
	Accessibilità nell'erogazione del servizio	Sportello di assistenza a pratiche online	Mantenimento dello sportello c/o Corso Torino				NON DI COMPETENZA MUNICIPIO	
Iscrizione A.I.R.E. (anagrafe italiani residenti all'estero) - SOLO C.SO TORINO	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di iscrizione	2 gg lavorativi dalla ricezione della documentazione da parte del Consolato/Ambasciata				NON DI COMPETENZA MUNICIPIO	
Attestazione di soggiorno a tempo permanente cittadino comunitario -SOLO C.SO TORINO	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna dalla richiesta	30 gg				NON DI COMPETENZA MUNICIPIO	
	Accessibilità nell'erogazione del servizio	Sportello di assistenza a pratiche online	Mantenimento dello sportello c/o Corso Torino				NON DI COMPETENZA MUNICIPIO	
Dichiarazione di dimora abituale per i cittadini stranieri (Presentazione copia del permesso di soggiorno rinnovato)	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di registrazione	20 gg	100%	n.1296 pratiche di rinnovo dimora completate nei tempi / n.1296 istanze ricevute		HyperSIC	
	Accessibilità nell'erogazione del servizio	Sportello di assistenza a pratiche online	Mantenimento dello sportello c/o Corso Torino				NON DI COMPETENZA MUNICIPIO	
Ricezione istanza di parte di cancellazione anagrafica per irreperibilità	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di cancellazione	Inoltro immediato agli uffici competenti (che garantiscono: 1 anno per irreperibilità; 90gg per mancato rinnovo della dimora abituale)	100%	n.579 pratiche di cancellazione completate nei tempi / n.579 istanze di cancellazione ricevute		HyperSIC	
	Accessibilità nell'erogazione del servizio	Sportello di assistenza a pratiche online	Mantenimento dello sportello c/o Corso Torino				NON DI COMPETENZA MUNICIPIO	
Costituzione della convivenza di fatto	Tempestività nell'erogazione del servizio	Registrazione in anagrafe previa verifica requisiti (residenza, coabitazione e iscrizione al medesimo stato di famiglia)	2 gg		n. 0 richieste pervenute			
Cessazione della convivenza di fatto	Tempestività nell'erogazione del servizio	Registrazione in anagrafe previa verifica requisiti (residenza, coabitazione e iscrizione al medesimo stato di famiglia)	5 gg		n. 0 richieste pervenute			

SERVIZIO EROGATO	FATTORE QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato/formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTE DEI DATI	NOTE
STATO CIVILE								
Rilascio di certificazione di stato civile	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio/spedizione	Immediato 30 gg per i certificati con particolari ricerche d'archivio Entro 3 giorni (per i certificati con consegna a domicilio o ritiro presso la sede territoriale prescelta)	100%	n.3397 certificati rilasciati nei termini / n.3397certificati richiesti		HyperSIC	
Pubblicazione di matrimonio-SOLO C.SO TORINO	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempi di pubblicazione all'Albo Pretorio on line	11 gg				NON DI COMPETENZA MUNICIPIO	
Accordo di separazione, divorzio o scioglimento dell'unione civile davanti all'Ufficiale dello Stato Civile	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di definizione della pratica	90 giorni dalla redazione del 1° verbale di separazione/divorzio/richesta di scioglimento dell'unione civile. (salvo particolari esigenze istruttorie)				NON DI COMPETENZA MUNICIPIO	
Dichiarazione di nascita	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di redazione dell'atto	Immediato	100%	234 atti di nascita redatte / 234 dichiarazioni di nascita presentate		HyperSIC	
	Accessibilità nell'erogazione del servizio	Erogazione del servizio presso gli ospedali aderenti e registrazione, da parte dell'ufficio di Corso Torino, nei registri ufficiali	Mantenimento del servizio presso gli ospedali aderenti				NON DI COMPETENZA MUNICIPIO	
Riconoscimento di nascituro da parte di genitori non coniugati	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di redazione dell'atto	Immediato	100%	n.105 atti di riconoscimento nascituro redatti / n.105 dichiarazioni di riconoscimento di nascituro presentate		HyperSIC	
Decreto Cambio Nome/Cognome - Affissioni Albo Pretorio	Tempestività nell'erogazione del servizio	Trascrizione del decreto cambio nome/cognome	30 giorni				NON DI COMPETENZA MUNICIPIO	
Trascrizione nei registri di Stato Civile dell'atto di matrimonio avvenuto all'estero di un cittadino italiano (atto pervenuto da Ambasciate e/o Consolati)	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di trascrizione	90 gg salvo particolari esigenze istruttorie				NON DI COMPETENZA MUNICIPIO	
Trascrizione nei registri di Stato Civile dell'atto di matrimonio avvenuto all'estero di un cittadino italiano su istanza di parte	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di trascrizione	30 gg salvo particolari esigenze istruttorie				NON DI COMPETENZA MUNICIPIO	
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 gg salvo particolari esigenze istruttorie	100%	n.59 trascrizioni di atti di nascita redatti / n.59 richieste trascrizioni di atti di nascita pervenute da Consolati o Ambasciate all'estero		HyperSIC	
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 gg salvo particolari esigenze istruttorie	100%	n.639 trascrizioni di atti di nascita redatti su istanza di parte / n.639 richieste di trascrizioni di atti di nascita presentate		HyperSIC	
Trascrizione nei registri di Stato Civile della sentenza di divorzio pronunciata all'estero relativa ad un cittadino italiano (atto pervenuto da Ambasciate e/o Consolati)	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di trascrizione	90 gg salvo particolari esigenze istruttorie				NON DI COMPETENZA MUNICIPIO	
Trascrizione nei registri di Stato Civile della sentenza di divorzio pronunciata all'estero relativa ad un cittadino italiano su istanza di parte	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di trascrizione (dalla ricezione della documentazione)	30 gg salvo particolari esigenze istruttorie				NON DI COMPETENZA MUNICIPIO	
Acquisto cittadinanza italiana per i neomaggiorenni	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di completamento istruttoria	50 giorni				NON DI COMPETENZA MUNICIPIO	

SERVIZIO EROGATO	FATTORE QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato/formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTE DEI DATI	NOTE
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)				NON DI COMPETENZA MUNICIPIO	
Disposizioni Anticipate di Trattamento DAT- Testamento biologico	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di registrazione	Immediato				NON DI COMPETENZA MUNICIPIO	
Denunce di decesso - Morte in abitazione	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di registrazione dell'atto di morte	24 ore	100%	n.1054 atti di morte redatti / n. 1054 denunce di morte presentate		HyperSIC	
Concessione di sepolture e relativo rinnovo	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di concessione/rinnovo della concessione	Immediato (validità condizionata al pagamento da parte dell'utente)	100%	n. 350 pratiche di concessione sepolture o rinnovi / n.350 pratiche di concessione sepolture o rinnovi presentate		RILEVAZIONE INTERNA PRATICHE CARTACEE RIPORTATE SU FILE "NUOVA STATISTICA CIMITERI"	
Esumazione ordinaria da campo comune e da fossa trentennale	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di inoltro al cimitero competente a seguito dell'istanza	Immediato	100%	n. 157 pratiche di esumazione evase / n.157 pratiche di esumazione presen		RILEVAZIONE INTERNA PRATICHE CARTACEE RIPORTATE SU FILE "NUOVA STATISTICA CIMITERI"	
Verifica capienza, tumulazioni di diritto e supplementari, raccolta resti, traslazioni e trasferimenti fuori Comune	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo dell'autorizzazione	Immediato (validità condizionata al pagamento da parte dell'utente)	100%	n.696 pratiche cimiteriali evase / n.696 istanze di verifica capienza,tumulazione supplementare,raccolte resti.trasferimenti presentate		RILEVAZIONE INTERNA PRATICHE CARTACEE RIPORTATE SU FILE "NUOVA STATISTICA CIMITERI"	
ELETTORALE								
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- Aggiornameto annuale		0 richieste pervenute			
Iscrizione nell'Albo dei Giudici Popolari	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di aggiornamento dell'albo Ricezione delle istanze cartacee	Inoltro in tempo utile per l'aggiornamento biennale- Aggiornamento biennale		0 richieste pervenute			
Consegna tessera elettorale per nuovi iscritti o a seguito rettifica dati anagrafici	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	Immediato e comunque entro la settimana antecedente le consultazioni				NON DI COMPETENZA MUNICIPIO	
Rilascio duplicato tessera elettorale in caso di esaurimento spazi o smarrimento	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio	Immediato, compresi i giorni delle Consultazioni elettorali	100%	n. 2042 Duplicati tessere richiesti / n. 2042 duplicati consegnati		HyperSIC	
Rilascio certificati di iscrizione nelle liste elettorali	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio	24 ore rilascio certificati per le candidature		n.33 certificati di iscrizione nelle liste elettorali rilasciati nei termini / n.33 certificati richiesti		HyperSIC	
			48 ore rilascio certificati per le richieste referendarie					

SERVIZIO EROGATO	FATTORE QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato/formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTE DEI DATI	NOTE
Raccolta firme per proposte di legge di iniziativa popolare o referendum	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di acquisizione della firma	immediato		n. 0 firme apposte su appositi moduli presenti presso l' ufficio demografici		RILEVAZIONE INTERNA	
Assegnazione a seggio accessibile	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio	Entro la data prevista per ciascuna consultazione elettorale (anche nei giorni del voto)	100%	n.3 domande inoltrate alla sede competente di Corso Torino / n.3 istanze ricevute		RILEVAZIONE INTERNA	
Richiesta di voto domiciliare	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio	Entro 20 giorni. Le istanze possono essere presentate tra il 40° e il 20° giorno prima delle consultazioni.	100%	n.1 domanda inoltrate alla sede competente di Corso Torino / n.1 istanza ricevute		RILEVAZIONE INTERNA	
Diritto di voto assistito-SOLO CORSO TORINO	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio	Entro la data prevista per ciascuna consultazione elettorale (anche nei giorni del voto)				NON DI COMPETENZA MUNICIPIO	
Iscrizione/cancellazione lista elettorale aggiunta "Stranieri Comunali"	Tempestività nell'erogazione del servizio	Ricezione delle istanze da cittadini stranieri dell'UE	iscrizione/cancellazione alla lista elettorale				NON DI COMPETENZA MUNICIPIO	
Iscrizione/cancellazione lista elettorale aggiunta "Stranieri Europee"	Tempestività nell'erogazione del servizio	Ricezione delle istanze da cittadini stranieri dell'UE	iscrizione/cancellazione alla lista elettorale				NON DI COMPETENZA MUNICIPIO	
Rilascio di Liste elettorali su supporto informatico	Tempestività nell'erogazione del servizio	ricezione delle istanze	rilascio liste elettorali su supporto informatico				NON DI COMPETENZA MUNICIPIO	
Leva militare - Rilascio risultanze iscrizione alle liste di leva, esito di leva per riformati, ruolo matricolare ad uso autocertificazione e vidimazione del foglio di congedo	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di ricerca negli archivi	30 giorni (salvo i tempi di convalida da parte del Distretto Militare di Torino delle risultanze esito di leva per riformati)				NON DI COMPETENZA MUNICIPIO	
TOPONOMASTICA								
Assegnazione della numerazione civica	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di attribuzione della numerazione civica Tempo di apposizione della targhetta con numero civico	30 gg dall'istanza; 60 gg dall'attribuzione del numero civico	100%	n.4 assegnazioni tempestive/ n. 4 tot istanze		Sportello telematico polifunzionale o rilevazione uffici	
Dichiarazione di numerazione interna SOLO MUNICIFI	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di attribuzione della numerazione interna	30 giorni dall'istanza	100%	n. 4 assegnazioni tempestive/ n. 4 tot istanze 4/4		Sportello telematico polifunzionale o rilevazione uffici	
Ripristino o ripetizione delle targhetta per numerazione civica	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di ripristino o ripetizione delle targhetta per numerazione civica	30 giorni dall'istanza	100%	n.2 ripristini/ripetizioni tempestive / n.2 tot istanze		Sportello telematico polifunzionale o rilevazione uffici	
Soppressione della numerazione civica	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di soppressione della numerazione civica	30 giorni dall'istanza	100%	n. 2 soppressioni tempestive / n. 2 tot istanze		Sportello telematico polifunzionale o rilevazione uffici	
Intitolazione di aree cittadine SOLO CORSO TORINO	Tempestività nell'erogazione del servizio	Presentazione della proposta di intitolazione	Presentazione alla prima Commissione per la Toponomastica Cittadina utile				NON DI COMPETENZA MUNICIPIO	
Intitolazione di aree cittadine SOLO CORSO TORINO	Tempestività nell'erogazione del servizio	Presentazione della proposta di intitolazione	Presentazione alla prima Commissione per la Toponomastica Cittadina utile				NON DI COMPETENZA MUNICIPIO	
Autenticazioni di firma per alienazione di beni mobili registrati	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di autenticazione	immediato		n.3 pratiche di autentica di firma per alienazione beni mobili n.3 richieste		HyperSIC	

SERVIZIO EROGATO	FATTORE QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato/formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTE DEI DATI	NOTE
SERVIZI DI GESTIONE OPERATIVA CIMITERIALE								
Rilascio autorizzazione per lavori di ripristino in tombe private	Tempestività nell'erogazione del servizio	Riscontro all'istanza	30 giorni (esclusi i giorni per il rilascio di pareri da parte di organi terzi)				NON DI COMPETENZA MUNICIPIO	
Rilascio di autorizzazione ad effettuare riprese video e fotografiche presso il Cimitero Monumentale di Staglieno	Tempestività nell'erogazione del servizio	Riscontro all'istanza	30 giorni (esclusi i giorni per il rilascio di pareri da parte di organi terzi)				NON DI COMPETENZA MUNICIPIO	
SERVIZI DI GESTIONE OPERATIVA CIMITERIALE CITTADINO								
Prenotazione Tempio Laico	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di prenotazione	Immediato				NON DI COMPETENZA MUNICIPIO	
PERMESSI								
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.)	100%	n. 18 autorizzazioni rilasciate entro i termini/ n. 18 tot istanze (più archiviate 4 e diniegate 2 nei termini)		Geoworks	
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.)	100%	n. 33 autorizzazioni rilasciate entro i termini/ n. 33 tot istanze		Geoworks	
Rinuncia autorizzazione/concessione passo carrabile	Tempestività nell'erogazione servizio	Tempo di rilascio della ricevuta di richiesta cancellazione	30 giorni dalla data di presentazione della domanda (ai sensi della Legge n. 241/1990, e ss.mm.ii.)	100%	n.13 istanze ricevute di cancellazionei tempestive / n. 13 tot istanze		Geoworks	
Autorizzazione rottura ordinaria del suolo pubblico – piccoli utenti	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio della autorizzazione	30 giorni dalla data di presentazione della domanda (ai sensi della Legge n. 241/1990, e ss.mm.ii.)	100%	n. 11 autorizzazioni rilasciate entro i termini/ n. 11 tot istanze (più archiviate 1 e diniegate 1 nei termini)		Geoworks	
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.)	100%	n. 1 autorizzazioni rilasciate entro i termini/ n. 1 tot istanze		Geoworks	
Autorizzazione alla occupazione temporanea del suolo pubblico a fini edili ordinaria (compresa zona censuaria A1 esente)	Tempestività nell'erogazione servizio	Tempo di rilascio della autorizzazione	30 giorni dalla data di presentazione della domanda (ai sensi della Legge n. 241/1990, e ss.mm.ii.)	100%	n. 90 autorizzazioni rilasciate entro i termini/ n.90 tot istanze (più archiviate 4 nei termini)		Geoworks	
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	100%	n. 3 autorizzazioni rilasciate entro i termini/ n. tot istanze		Geoworks	
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.	100%	n. 132 autorizzazioni rilasciate entro i termini/ n. 132 tot istanze		Geoworks	
Concessione alla posa in opera di specchi parabolici e/o dissuasori di sosta a servizio di passo carrabile, dissuasori di sosta a tutela di accesso pedonale o a delimitazione di aree private (nulla osta)	Tempestività nell'erogazione servizio	Tempo di rilascio della autorizzazione	30 giorni dalla data di presa in carico della domanda (ai sensi della Legge n. 241/1990 ss.mm.ii.)	100%	n.2 autorizzazioni rilasciate entro i termini/ n. 2 tot istanze (più diniegate 2 nei termini)		Geoworks	
Rilascio permesso ZSL	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio della autorizzazione	Entro 7 giorni	100%	n.7 autorizzazioni rilasciate entro i termini/ n. 7 tot istanze		Rilevazione uffici	

SERVIZIO EROGATO	FATTORE QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato/formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTE DEI DATI	NOTE
CIVICHE SCUOLE VESPERTINE								
Civiche Scuole Vespertine	Accessibilità	Prossimità delle scuole all'utenza	Presenza di 1 scuola per ogni Municipio		Sede Scuola del Municipio II in Via Reti 25, SAMPIERDARENA			
		Presentazione on line dell'istanza	Modulistica presente sullo Sportello Telematico Polifunzionale	100%	n.36 iscrizioni accolte / 36 / n.36 domande di iscrizione presentate on line		Sportello telematico polifunzionale	
	Efficacia	Preparazione e particolare competenza delle insegnanti	3 ore di aggiornamento collettivo a settimana delle insegnanti	100%	Prevista dal Regolamento - Effettuate regolarmente		Report mensile delle attività delle insegnanti Vespertine	
	Tempestività	Locali ed attrezzature riservate alla scuola	Manutenzione annuale ordinaria e straordinaria delle attrezzature riservate alla scuola	100%	DD - 476 - 2025 del 28/01/2025 AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE ORDINARIA, STRAORDINARIA E DI PRONTO INTERVENTO SULLE ATTREZZATURE IN DOTAZIONE ALLE SCUOLE VESPERTINE		AURIGA	
	Trasparenza	Aggiornamento del sito web	Pubblicazione annuale sul sito web di tariffe e corsi	100%	https://www.comune.genova.it/servizi/educazione-e-formazione/iscrizione-alle-civiche-scuole-vespertine		Sito istituzionale	
AZIONI DI MIGLIORAMENTO DIREZIONI MUNICIPALI					ESITI			
Mantenimento negli uffici municipali della differenziazione dell'erogazione del servizio demografico attraverso l'appuntamento affiancato alla possibilità di accesso libero al cittadino.					L'esperienza positiva sulla doppia possibilità di erogazione del servizio demografico municipale, "su appuntamento" e "ad accesso libero", è stata confermata anche per l'anno 2025, con apprezzamento da parte dell'utenza. La modalità di ricezione dell'utenza "su appuntamento" ha consentito di: ridurre i tempi di attesa, evitare code, garantire l'erogazione dei servizi in sicurezza, offrire una maggiore riservatezza ed attenzione nell'esplicitamento delle pratiche. Tra l'altro la possibilità di prenotazione attraverso l'agenda digitale consente di snellire le procedure di prenotazione, un tempo esclusivamente telefoniche. Il mantenimento dello "sportello ad accesso libero" ha permesso l'accesso al servizio a persone non "digitalmente" preparate ed ha consentito sia di prendere in carico richieste urgenti sia di aumentare la flessibilità dell'erogazione del servizio anche in situazioni di non urgenza. Ad esempio nel caso di appuntamenti disdetti all'ultimo momento lo slot disponibile è stato utilizzato per l'accesso libero in affiancamento allo sportello dedicato.			
Adozione di strumenti per migliorare l'accessibilità fisica degli uffici ai fini dell'erogazione dei servizi anche a persone con disabilità.					Il Municipio II prosegue il percorso intrapreso lo scorso anno, adeguando ulteriormente le proprie strutture mediante l'adozione di misure di miglioramento dell'accessibilità per le persone con disabilità. Di seguito sono elencati gli interventi attuati nel 2025: Intervento A - abbattimento delle barriere fisico/sensoriali presso l'edificio sede del Municipio 2 mediante l'allestimento di una nuova postazione di Anagrafe per persone ipoudenti e/o mute. Intervento B - miglioramento della fruizione dell'ingresso dell'edificio sede del Municipio 2 e dell'accessibilità agli Uffici Demografici situati al piano terra, agli Organi Istituzionali e agli uffici dell'ATS 35 collocati al quarto piano; Intervento C - miglioramento accessibilità dell'edificio sede del Municipio 2 e agli Uffici mediante messa in esercizio e corretta installazione dell'impianto di videofonofono, abbassamento del pulsante ad altezza adeguata per le persone che utilizzano ausili per la mobilità, consentendo loro di entrare in immediato contatto con gli uffici competenti.			
Aggiornamento delle informazioni sull'accessibilità per le persone con disabilità, presenti sul sito web del Comune di Genova.					Si conferma il costante aggiornamento sul sito Web del Comune di Genova, delle informazioni relative all'accessibilità delle sedi e degli uffici, per le persone con disabilità. Tali indicazioni consentono ai cittadini una migliore e più consapevole fruizione di tutti i servizi erogati dal Municipio.			
Aggiornamento del Piano di Eliminazione delle Barriere Architettoniche - PEBA in merito agli edifici in cui vengono erogati i servizi.					Si conferma che, il Piano di Eliminazione delle Barriere Architettoniche - PEBA, viene aggiornato quando vengono introdotte modifiche riguardo all'accessibilità gli edifici nei quali vengono erogati i servizi al pubblico.			
Ottimizzazione degli strumenti informatici a servizio di cittadini e imprese per una migliore gestione delle istanze relative a concessioni/autorizzazioni occupazioni suolo, rotture suolo e passi carrabili.					Nel 2022 gli Uffici Permessi Municipali e gli Uffici centrali che si occupano di strade sono stati coinvolti in un progetto di digitalizzazione messo in campo dai Sistemi Informativi della Civica Amministrazione. Nel 2023 è stato quindi possibile mettere in produzione una nuova piattaforma informatizzata di gestione delle istanze, gestite dagli Uffici Permessi Municipali e dagli Uffici centrali, che ha consentito una maggiore uniformità di trattazione delle pratiche di occupazione suolo, rottura suolo, passi carrabili e dissuasori. Nel 2024 è stato messo a punto un nuovo flusso di gestione delle pratiche al fine di rendere maggiormente performante l'intera piattaforma informatica. Nel 2025 è stato svolto un notevole lavoro di ottimizzazione di tutte le sottofasi del flusso stesso, ancora in corso, al fine di adeguare gli strumenti informatici all'evolversi delle diverse peculiarità di gestione dei flussi informativi stessi.			