

MUNICIPIO III BASSA VAL BISAGNO  
RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI  
Carta Unica dei Servizi civici - Anno 2025

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
<b>ANAGRAFE</b>								
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. 7521 CIE emesse/ n.7521 CIE richieste		banca dati Ministero dell'Interno	
	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. 1816 codici emessi/ n.1816 codici richiesti		banca dati Ministero dell'Interno	
Rilascio carta d'identità formato cartaceo	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	Rilascio immediato	100%	n. 94 CI emesse/ n.94 CI richieste		banca dati anagrafe "Hypersic"	
Legalizzazione fotografie	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	Rilascio immediato	100%	n.148 legalizz.foto emesse/n. 148 richieste		banca dati anagrafe "Hypersic"	
Autenticazione copie documenti	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	Rilascio immediato	100%	n.148 autentiche copie emesse/n. 148 richieste pervenute		banca dati anagrafe "Hypersic"	
Dichiarazione sostitutiva atto di notorietà	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	Rilascio immediato	100%	n.911 dichiarazioni sostitutive atto notorietà rilasciate/n.911 richieste pervenute		banca dati anagrafe "Hypersic"	
Rilascio certificazione di anagrafe	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	Rilascio immediato	100%	n. 2265 certificati emessi/n. 2265 certificati richiesti		banca dati anagrafe "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 DEI MUNICIPI	
Rilascio certificazione storici di anagrafe	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	20 giorni per i certificati storici		n. 762 certificazioni emesse su n. 762 certificazioni richieste		Portale People	
Rilascio certificati A.I.R.E (NEW)-solo C.so Torino	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	Rilascio immediato				DATO NON DI COMPETENZA DEI MUNICIPI	
Servizi di anagrafe a domicilio per utenti con difficoltà motorie	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna dalla richiesta	15 gg	100%	n. 372 servizi a domicilio effettuati/ n.372 servizi a domicilio richiesti		istanze cartacee	
	Efficacia ed accessibilità nell'erogazione del servizio	Erogazione del servizio a domicilio	Mantenimento del servizio a domicilio	100%	n. 372 servizi a domicilio effettuati/ n.372 servizi a domicilio richiesti		istanze cartacee	
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. 637 iscrizioni anagrafiche effettuate/n. 637 iscrizioni richieste		banca dati anagrafe "Hypersic"	
	Accessibilità nell'erogazione del servizio	Sportello di assistenza a pratiche online	Mantenimento dello sportello c/o Corso Torino				DATO NON DI COMPETENZA DEI MUNICIPI	

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. 1101 cambi di residenza inseriti per cittadini italiani e stranieri nell'ambito del Comune di Genova/n. 1101 richieste pervenute		banca dati anagrafe "Hypersic"	Si fornisce un dato unico relativo ai cambi di residenza ricevuti ed inseriti all'interno del Comune di Genova i quanto non è stato possibile diversificarlo
	Accessibilità nell'erogazione del servizio	Sportello di assistenza a pratiche online	Mantenimento dello sportello c/o Corso Torino				DATO NON DI COMPETENZA DEI MUNICIPI	
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%	n. 1101 cambi di residenza inseriti per cittadini italiani e stranieri nell'ambito del Comune di Genova/n. 1101 richieste pervenute		banca dati anagrafe "Hypersic"	
	Accessibilità nell'erogazione del servizio	Sportello di assistenza a pratiche online	Mantenimento dello sportello c/o Corso Torino				DATO NON DI COMPETENZA DEI MUNICIPI	
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				DATO NON DI COMPETENZA DEI MUNICIPI	
	Accessibilità nell'erogazione del servizio	Sportello di assistenza a pratiche online	Mantenimento dello sportello c/o Corso Torino				DATO NON DI COMPETENZA DEI MUNICIPI	
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				DATO NON DI COMPETENZA DEI MUNICIPI	
Attestazione di soggiorno a tempo permanente cittadino comunitario -SOLO C.SO TORINO	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna dalla richiesta	30 gg				DATO NON DI COMPETENZA DEI MUNICIPI	
	Accessibilità nell'erogazione del servizio	Sportello di assistenza a pratiche online	Mantenimento dello sportello c/o Corso Torino				DATO NON DI COMPETENZA DEI MUNICIPI	
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. 1030 dichiarazioni di dimora abituale per cittadini stranieri /n. 1030 richieste presentate		banca dati anagrafe "Hypersic"	
	Accessibilità nell'erogazione del servizio	Sportello di assistenza a pratiche online	Mantenimento dello sportello c/o Corso Torino				DATO NON DI COMPETENZA DEI MUNICIPI	
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. 90 istanze di cancellazione inoltrate/n. 90 istanze ricevute		banca dati anagrafe "Hypersic"	
	Accessibilità nell'erogazione del servizio	Sportello di assistenza a pratiche online	Mantenimento dello sportello c/o Corso Torino				DATO NON DI COMPETENZA DEI MUNICIPI	
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 istanze di costituzione convivenza di fatto		istanza cartacea	
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 istanze di cessazione convivenza di fatto		istanza cartacea	

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
<b>STATO CIVILE</b>								
Rilascio di certificazione di stato civile	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio/spedizione	Immediato Entro 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. 1188 certificati emessi/n. 1188 cert. richiesti		banca dati anagrafe "Hypersic"	
Pubblicazione di matrimonio-SOLO C.SO TORINO	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempi di pubblicazione all'Albo Pretorio on line	11 gg				IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO	
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)				IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO	
Dichiarazione di nascita	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di redazione dell'atto	Immediato				IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO	
	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					
Riconoscimento di nascituro da parte di genitori non coniugati	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di redazione dell'atto	Immediato				IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO	
Decreto Cambio Nome/Cognome - Affissioni Albo Pretorio	Tempestività nell'erogazione del servizio	Trascrizione del decreto cambio nome/cognome	30 giorni				IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO	
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				IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO	
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				IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO	
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				IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO	
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				IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO	
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				IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO	
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				IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO	
Acquisto cittadinanza italiana per i neomaggiorenni	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di completamento istruttoria	50 giorni				IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO	
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)				IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO	
Disposizioni Anticipate di Trattamento DAT- Testamento biologico	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di registrazione	Immediato				IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO	
Denunce di decesso - Morte in abitazione	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di registrazione dell'atto di morte	24 ore				IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO	
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)				IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO	

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
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				IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO	
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)				IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO	
<b>ELETTORALE</b>								
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 istanze pervenute		istanza cartacea	
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 istanza pervenute		istanza cartacea	
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				DATO NON DI COMPETENZA DEI MUNICIPI	
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.2226 tessere emesse/ n.2226 tessere richieste		Banca dati anagrafe Hypersic	
Rilascio certificati di iscrizione nelle liste elettorali	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio	24 ore rilascio certificati per le candidature	100%	n. 86 certificati emessi/ n.86 certificati richiesti		Banca dati anagrafe Hypersic	
			48 ore rilascio certificati per le richieste referendarie	100%	n. 86 certificati emessi/ n.86 certificati richiest		Banca dati anagrafe Hypersic	
Raccolta firme per proposte di legge di iniziativa popolare o referendum	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di acquisizione della firma	immediato	100%	n. 6 firme apposte su appositi moduli presenti presso l'ufficio demografici		moduli vidimati dalla Prefettura	
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)				DATO NON DI COMPETENZA DEI MUNICIPI	
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.				DATO NON DI COMPETENZA DEI MUNICIPI	
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)				DATO NON DI COMPETENZA DEI MUNICIPI	
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				DATO NON DI COMPETENZA DEI MUNICIPI	
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				DATO NON DI COMPETENZA DEI MUNICIPI	

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
Rilascio di Liste elettorali su supporto informatico	Tempestività nell'erogazione del servizio	ricezione delle istanze	rilascio liste elettorali su supporto informatico				DATO NON DI COMPETENZA DEI MUNICIPI	
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)				DATO NON DI COMPETENZA DEI MUNICIPI	
<b>TOPONOMASTICA</b>								
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. 25 provvedimenti di attribuzione numerazione civica/n. 25 istanze presentate		Sportello Telematico Polifunzionale	
Dichiarazione di numerazione interna SOLO MUNICIPI	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di attribuzione della numerazione interna	30 giorni dall'istanza	100%	n. 6 dichiarazioni di numerazione interna/n. 6 istanze pervenute		Sportello Telematico Polifunzionale	
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. 4 ripristino targhetta/ n. 4 istanze pervenute		Sportello Telematico Polifunzionale	
Soppressione della numerazione civica	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di soppressione della numerazione civica	30 giorni dall'istanza	-	n. 0 istanze di soppressione numerazione civica		Sportello Telematico Polifunzionale	
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 DEI MUNICIPI	
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 DEI MUNICIPI	
Autenticazioni di firma per alienazione di beni mobili registrati	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di autenticazione	immediato	100%	n.8 autenticazioni rilasciate/n. 8 istanze pervenute		banca dati anagrafe "Hipersic"	
<b>SERVIZI DI GESTIONE OPERATIVA CIMITERIALE</b>								
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)				IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO	
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)				IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO	
<b>SERVIZI DI GESTIONE OPERATIVA CIMITERIALE CITTADINO</b>								
Prenotazione Tempio Laico	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di prenotazione	immediato				IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO	
<b>PERMESSI</b>								
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.28 concessioni rilasciate/n. 28 istanze pervenute		piattaforma "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.39 provvedimenti di voltura rilasciati/n. 39 istanze pervenute		piattaforma "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.4 provvedimenti di cancellazione/n. 4 istanze pervenute		piattaforma "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.7 autorizzazioni alla rottura suolo/n. 7 istanze pervenute		piattaforma "Geoworks"	

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
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 autorizzazione proroga rottura suolo/n. 1 istanza pervenuta		piattaforma "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.82 autorizzazioni occupazione suolo ordinaria/n. 82 istanze pervenute		piattaforma "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.183 autorizzazioni occupazione a fini edili urgenti/n.183 istanze pervenute		piattaforma "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.105 autorizzazioni proroga occupazione suolo/n. 105 istanze pervenute		piattaforma "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 e ss.mm.ii.)	100%	n.8 autorizzazioni e nulla osta rilasciati/n. 8 istanze pervenute		piattaforma "Geoworks"	
Rilascio permesso ZSL	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio della autorizzazione	Entro 7 giorni	100%	n. 22 permessi ZSL rilasciati/n. istanze pervenute		piattaforma "Geoworks"	
<b>CIVICHE SCUOLE VESPERTINE</b>								
Civiche Scuole Vespertine	Accessibilità	Prossimità delle scuole all'utenza	Presenza di 1 scuola per ogni Municipio	100%	n.1 scuola vespertina "L'Oasi" in via Archimede 43			
		Presentazione on line dell'istanza	Modulistica presente sullo Sportello Telematico Polifunzionale	100%	n. 69 istanze on line/n.69 istanze pervenute		Sportello Telematico Polifunzionale e Registro interno delle iscrizioni	
	Efficacia	Preparazione e particolare competenza delle insegnanti	3 ore di aggiornamento collettivo a settimana delle insegnanti	100%	La formazione è prevista nel REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO E LA GESTIONE DELLE CIV. SCUOLE VESPERTINE e precisata in accordi sindacali specifici.		Report mensile delle attività delle insegnanti Vespertine	
	Tempestività	Locali ed attrezzature riservate alla scuola	Manutenzione annuale ordinaria e straordinaria delle attrezzature riservate alla scuola	D.D. 12 del 05.01.2026 (cod. ufficio 194)	D.D. affidamento gara attrezzature Scuole Vespertine		Auriga	
	Trasparenza	Aggiornamento del sito web	Publicazione annuale sul sito web di tariffe e corsi	100%	<a href="https://www.comune.genova.it/servizi/educazione-e-formazione/iscrizione-alle-civiche-scuole-vepertine">https://www.comune.genova.it/servizi/educazione-e-formazione/iscrizione-alle-civiche-scuole-vepertine</a>		<a href="https://www.comune.genova.it/servizi/educazione-e-formazione/iscrizione-alle-civiche-scuole-vepertine">Iscrizione alle civiche scuole vespertine   Comune di Genova</a>	
<b>AZIONI DI MIGLIORAMENTO DIREZIONI MUNICIPALI</b>				<b>ESITI</b>				
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 anche 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.				Anche per l'anno 2025 sono continuate le azioni tese al miglioramento dell'accessibilità dell'Ufficio Demografico del Municipio III Bassa Val Bisagno, e della Civica Biblioteca "G.B. Lercari". Nella sede di piazza Manzoni 1 si è provveduto all'installazione di un videofonone necessario per l'accessibilità all'edificio per le persone con disabilità, collegato con gli uffici demografici ubicati piano terra e con la segreteria del Municipio posta al piano primo. Sono, infine, stati installati dispositivi di amplificazione che rendono accessibile la comunicazione alle persone con limitazione uditiva e portatori di protesi acustiche presso l'ufficio anagrafe, l'ufficio permessi il punto erogazione SPID della biblioteca Lercari.				

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
Aggiornamento delle informazioni sull'accessibilità per le persone con disabilità, presenti sul sito web del Comune di Genova.						Le informazioni relative all'accessibilità per le persone con disabilità, presenti sul sito web del Comune di Genova, vengono regolarmente aggiornate. L'obiettivo è garantire contenuti sempre attuali, completi e coerenti con le vigenti normative. L'aggiornamento continuo assicura una comunicazione trasparente ed un accesso più agevole ai servizi da parte di tutti i cittadini.		
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 qualora si renda necessario, in particolar modo per quanto riguarda gli edifici nei quali vengono erogati i servizi rilasciati ai cittadini, così da garantire il costante adeguamento alle esigenze di "accessibilità".		
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.		