

**RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI**  
**Carta Unica dei Servizi civici - Anno 2025**  
**MUNICIPIO IV MEDIA VAL BISAGNO**

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. 4917 CIE emesse su N. 4917 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. 532 codici emessi su N. 532 richieste pervenute		Portale CIE	
Rilascio carta d'identità formato cartaceo	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	Rilascio immediato	100%	N. 75 CI emesse su N. 75 CI richieste		HypersIC	
Legalizzazione fotografie	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	Rilascio immediato	100%	N. 86 legalizzazioni emesse su N. 86 legalizzazioni richieste		HypersIC	
Autenticazione copie documenti	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	Rilascio immediato	100%	N. 126 autentiche emesse su N. 126 autentiche richieste		HypersIC	
Dichiarazione sostitutiva atto di notorietà	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	Rilascio immediato	100%	N. 578 autentiche su dich. emesse su N. 578 autentiche su dich. richieste		HyperSIC	
Rilascio certificazione di anagrafe	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	Rilascio immediato	100%	N. 881 certificazioni. emesse su N. 881 certificazioni richieste		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. 78 cert. storici emessi su N. 78 cert. storici richiesti		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. 134 servizi a domicilio effettuati su N. 134 richieste		RILEVAZIONE INTERNA DATI Istanze Cartacee	
	Efficacia ed accessibilità nell'erogazione del servizio	Erogazione del servizio a domicilio	Mantenimento del servizio a domicilio	100%	N. 134 servizi a domicilio effettuati su N. 134 richieste			
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. 510 iscrizioni inserite su N. 510 richieste		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.1000 pratiche di cambio residenza evase nei tempi su n.1000 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. 572 pratiche di rinnovo dimora completate nei tempi su n. 572 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. 128 istanze inserite su N. 128 istanze richieste		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	-	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	-	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
<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.1656 certificati rilasciati nei termini su n.1656certificati 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/riciesta 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%	139 atti di nascita redatte su 139 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.85 atti di riconoscimento nascituro redatti su n.85 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	100%	n.1 decreto cambio cognome su n. richieste ricevute		HyperSIC	
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.23 trascrizioni di atti di nascita redatti su n.23 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.289 trascrizioni di atti di nascita redatti su istanza di parte su n.289 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	
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.173 atti di morte redatti su n. 173 denunce di morte presentate		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
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. 277 pratiche di concessione sepolture o rinnovi su n.277 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 su 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.601 pratiche cimiteriali evase su n.601 istanze di verifica capienza,tumulazione supplementare,raccolte resti.trasferimenti presentate		RILEVAZIONE INTERNA PRATICHE CARTACEE RIPORTATE SU FILE "NUOVA STATISTICA CIMITERI"	
<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- Aggiornamneto annuale	100%	n.2 richieste pervenute n. 2 richieste evase		RILEVAZIONE INTERNA	
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. 1433 Duplicati tessere richiesti n. 1433 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.44 certificati di iscrizione nelle liste elettorali rilasciati nei termini n.44 certificati richiesti		HyperSIC	
			48 ore rilascio certificati per le richieste referendarie					
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)	-	0 richieste pervenute		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.	-	0 richieste pervenute		RILEVAZIONE INTERNA	

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
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	
<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. 20 assegnazioni tempestive su n.20 tot istanze		Sportello telematico polifunzionale o rilevazione uffici	
Dichiarazione di numerazione interna SOLO MUNICIPI	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di attribuzione della numerazione interna	30 giorni dall'istanza	100%	n. 5 assegnazioni tempestive su n. 5 tot istanze		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 su 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	-	0 richieste pervenute		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	100%	n.12 pratiche di autentica di firma per alienazione beni mobili su n.12 richieste		HyperSIC	
<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)				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	
<b>SERVIZI DI GESTIONE OPERATIVA CIMITERIALE CITTADINO</b>								
Prenotazione Tempio Laico	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di prenotazione	Immediato				NON DI COMPETENZA MUNICIPIO	
<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. 10 autorizzazioni rilasciate entro i termini su n. 10 tot istanze		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. 22 autorizzazioni rilasciate entro i termini su n. 22 tot istanze		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
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.3 Istanze ricevute di cancellazione/tempestive su n. 3 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. 15 autorizzazioni rilasciate entro i termini su n. 15 tot istanze		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.)	-	0 richieste pervenute		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. 50 autorizzazioni rilasciate entro i termini n.50 tot istanze		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	-	0 richieste pervenute		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. 36 autorizzazioni rilasciate entro i termini su n. 36 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.1 autorizzazioni rilasciate entro i termini su n. 1 tot istanze		Geoworks	
Rilascio permesso ZSL	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio della autorizzazione	Entro 7 giorni	100%	n.11 richieste rilascio ZSL su n. 11 tot istanze		Rilevazione uffici	
<b>CIVICHE SCUOLE VESPERTINE</b>								
Civiche Scuole Vespertine	Accessibilità	Prossimità delle scuole all'utenza	Presenza di 1 scuola per ogni Municipio	-	Sede Scuola del Municipio IV Corso de Stefanis 239-241r, Media Val Bisagno			
		Presentazione on line dell'istanza	Modulistica presente sullo Sportello Telematico Polifunzionale	100%	n.36 iscrizioni accolte 36 su 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	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-vespertine">https://www.comune.genova.it/servizi/educazione-e-formazione/iscrizione-alle-civiche-scuole-vespertine</a>		Sito istituzionale	

SERVIZIO EROGATO	FATTORE QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato/formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTI DEI DATI	NOTE
<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'espletamento 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.					L'accessibilità è un principio fondamentale per garantire pari opportunità di fruizione dei servizi pubblici a tutti i cittadini, inclusi coloro che presentano fragilità motorie, sensoriali o cognitive. Nel corso dell'anno sono stati realizzati interventi mirati a migliorare l'accoglienza e la fruibilità degli spazi presso gli uffici demografici del Municipio: - Acquisizione di una sedia a rotelle - Installazione di dispositivi di amplificazione per persone con limitazioni uditive			
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.			