



**DIREZIONE MUNICIPIO V VALPOLCEVERA  
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. CIE emesse 7707 / n.CIE richieste 7707		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
	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. 886 codici emessi/ n. 886 richieste pervenute		Portale Ministero Interno CIE	
Rilascio carta d'identità formato cartaceo	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	Rilascio immediato	100%	n. CIE emesse 119/ n.CIE richieste 119		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
Legalizzazione fotografie	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	Rilascio immediato	100%	n. autentiche emesse 125/ n. autentiche richieste 125		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
Autenticazione copie documenti	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	Rilascio immediato	100%	n. autentiche emesse 844/ n. autentiche richieste 844		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
Dichiarazione sostitutiva atto di notorietà	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	Rilascio immediato	100%	n. autentiche emesse 119/ n. autentiche richieste 119		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
Rilascio certificazione di anagrafe	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	Rilascio immediato	100%	n. certificati rilasciati 1969/n. tot. Richieste 1969		banca dati anagrafe/stato civile "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 del Municipio
Rilascio certificazione storici di anagrafe	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	20 giorni per i certificati storici	100%	n. certificati rilasciati 273 /n. tot. Richieste 273		banca dati anagrafe/stato civile "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 del 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. servizi a domicilio 198/ n.tot richieste 198		richieste cartacee	
	Efficacia ed accessibilità nell'erogazione del servizio	Erogazione del servizio a domicilio	Mantenimento del servizio a domicilio	100%	n. servizi a domicilio 198/ n.tot richieste 199		richieste 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. iscrizioni 970 /n. tot. Richieste 970		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
	Accessibilità nell'erogazione del servizio	Sportello di assistenza a pratiche online	Mantenimento dello sportello c/o Corso Torino					non di competenza del 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	100,00%	n. cambi 929/ n. richieste 929		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	valore complessivo
	Accessibilità nell'erogazione del servizio	Sportello di assistenza a pratiche online	Mantenimento dello sportello c/o Corso Torino					
Cambio di residenza (all'interno del Comune di Genova per i cittadini stranieri)	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di registrazione	2 gg lavorativi	100,00%				
	Accessibilità nell'erogazione del servizio	Sportello di assistenza a pratiche online	Mantenimento dello sportello c/o Corso Torino					
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 del Municipio
	Accessibilità nell'erogazione del servizio	Sportello di assistenza a pratiche online	Mantenimento dello sportello c/o Corso Torino					non di competenza del 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 del 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 del Municipio
	Accessibilità nell'erogazione del servizio	Sportello di assistenza a pratiche online	Mantenimento dello sportello c/o Corso Torino					non di competenza del 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. dichiarazioni emesse 1249/ n. dichiarazioni richieste 1249		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	non di competenza del Municipio
	Accessibilità nell'erogazione del servizio	Sportello di assistenza a pratiche online	Mantenimento dello sportello c/o Corso Torino					
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.inoltri 199/n.tot. Richieste 199		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	non di competenza del Municipio
	Accessibilità nell'erogazione del servizio	Sportello di assistenza a pratiche online	Mantenimento dello sportello c/o Corso Torino					
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. registrazioni tempestive/ n. tot richieste 0/0		richieste cartacee	
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. registrazioni tempestive/ n. tot richieste 0/0		richieste cartacee	

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)	100,00%	n. rilasciati 2398/n. richiesti 2398		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
Publicazione di matrimonio-SOLO C.SO TORINO	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempi di pubblicazione all'Albo Pretorio on line	11 gg					non di competenza del 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 del Municipio
Dichiarazione di nascita	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di redazione dell'atto	Immediato	100%	n.atti redatti tempestivamente 94 / n. tot atti 94		banca dati anagrafe/stato civile "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 del Municipio
Riconoscimento di nascituro da parte di genitori non coniugati	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di redazione dell'atto	Immediato	100%	n.atti redatti tempestivamente 41 / n. tot atti 41		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
Decreto Cambio Nome/Cognome - Affissioni Albo Pretorio	Tempestività nell'erogazione del servizio	Trascrizione del decreto cambio nome/cognome	30 giorni	100%	n. trascrizioni tempestive 2/ n. tot trascrizioni 2		banca dati anagrafe/stato civile "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	100%	n. trascrizioni tempestive / n. tot trascrizioni		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	non di competenza del 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	100%	n. trascrizioni tempestive / n. tot trascrizioni		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	non di competenza del 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. trascrizioni tempestive 118/ n. tot trascrizioni 118		banca dati anagrafe/stato civile "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. trascrizioni tempestive 183/ n. tot trascrizioni 183		banca dati anagrafe/stato civile "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 del 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 del Municipio
Acquisto cittadinanza italiana per i neomaggiorenni	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di completamento istruttoria	50 giorni					non di competenza del 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 del Municipio
Disposizioni Anticipate di Trattamento DAT- Testamento biologico	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di registrazione	Immediato					non di competenza del Municipio
Denunce di decesso - Morte in abitazione	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di registrazione dell'atto di morte	24 ore	100%	n. dichiarazioni ricevute tempestivamente 572/n. tot dichiarazioni 572		banca dati anagrafe/stato civile "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. dichiarazioni ricevute tempestivamente 254/n. tot dichiarazioni 254		banca dati anagrafe ripinput	
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. dichiarazioni ricevute tempestivamente 232/n. tot dichiarazioni 232		banca dati anagrafe ripinput	
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. dichiarazioni ricevute tempestivamente 541/n. tot dichiarazioni 541		banca dati anagrafe ripinput	

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>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- Aggiornamnetto annuale	100%	n. inoltri tempestivi 7/n.tot istanze ricevute 7		richieste cartacee	
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	-	n. inoltri tempestivi/n.tot istanze ricevute 0/0		richieste cartacee	
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 del 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. rilasci tempestivi 2145/n. tot duplicati richiesti 2145		banca dati anagrafe/stato civile "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. rilasci tempestivi 36/n. tot certificati richiesti 36		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
			48 ore rilascio certificati per le richieste referendarie	-	n. rilasci tempestivi /n. tot certificati richiesti		banca dati anagrafe/stato civile "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 firme acquisite tempestivamente 10/ n. tot firme acquisite 10		moduli raccolta firma vidimati 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)					non di competenza del Municipio
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.	-	n. inoltri tempestivi/n.tot istanze ricevute 0/0		istanza cartacea	
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 del 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 del 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 del 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 del 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 del 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
<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. assegnazioni tempestive 14/ n. tot istanze 14		richieste cartacee/sportello telematico	
Dichiarazione di numerazione interna SOLO MUNICIPI	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di attribuzione della numerazione interna	30 giorni dall'istanza	100,00%	n. assegnazioni tempestive 8/ n. tot istanze 8		richieste cartacee/sportello telematico	
Ripristino o ripetizione delle targhette per numerazione civica	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di ripristino o ripetizione delle targhette per numerazione civica	30 giorni dall'istanza	100,00%	n. assegnazioni tempestive 3/ n. tot istanze 3		richieste cartacee/sportello telematico	
Soppressione della numerazione civica	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di soppressione della numerazione civica	30 giorni dall'istanza	100,00%	n. assegnazioni tempestive 0/ n. tot istanze 0		richieste cartacee/sportello telematico	
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 del 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 del Municipio
Autenticazioni di firma per alienazione di beni mobili registrati	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di autenticazione	immediato	100,00%	n. richieste 3/n. autentiche 3		banca dati anagrafe/stato civile "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 del 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 del Municipio
<b>SERVIZI DI GESTIONE OPERATIVA CIMITERIALE CITTADINO</b>								
Prenotazione Tempio Laico	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di prenotazione	immediato					non di competenza del 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. autorizzazioni rilasciate entro i termini 19/ n. tot istanze 19		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. autorizzazioni rilasciate entro i termini 30/ n. tot istanze 30		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. ricevute di cancellazione rilasciate entro i termini 8/ n. tot istanze 8		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. autorizzazioni rilasciate entro i termini 26/ n. tot istanze 26		Piattaforma 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. autorizzazioni rilasciate entro i termini 8/ n. tot istanze 8		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. autorizzazioni rilasciate entro i termini 47/ n. tot istanze 47		Piattaforma Geoworks	

SERVIZIO EROGATO	FATTORE QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato/formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FORNITORI DEI DATI	NOTE
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. autorizzazioni rilasciate entro i termini 1/ n. tot istanze 1		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. autorizzazioni rilasciate entro i termini 49/ n. tot istanze 49		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 ss.mm.ii.)	100%	n. autorizzazioni rilasciate entro i termini 3/ n. tot istanze 3		Piattaforma Geoworks	
Rilascio permesso ZSL	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio della autorizzazione	Entro 7 giorni					non di competenza del Municipio
<b>CIVICHE SCUOLE VESPERTINE</b>								
Civiche Scuole Vespertine	Accessibilità	Prossimità delle scuole all'utenza	Presenza di 1 scuola per ogni Municipio	100%	n. scuole presenti nel municipio ( ≥ 1 ) 1		Registro interno dei nomi delle utenti iscritte alla Scuola	SCUOLA VESPERTINA "L. CAVACCIUTI" VIA GAZ 11R
		Presentazione on line dell'istanza	Modulistica presente sullo Sportello Telematico Polifunzionale	100%	si / no SI		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%	h settimanali di aggiornamento ( ≥ 3 ) 4		Report mensile delle attività delle insegnanti Vespertine	La formazione è prevista nel Regolamento per il funzionamento e la gestione delle Civiche Scuole Vespertine
	Tempestività	Locali ed attrezzature riservate alla scuola	Manutenzione annuale ordinaria e straordinaria delle attrezzature riservate alla scuola	100%	si / no SI		Auriga	DD. N. 476 28.01.2025
	Trasparenza	Aggiornamento del sito web	Pubblicazione annuale sul sito web di tariffe e corsi	100%	si / no SI		<a href="https://www.comune.genova.it/tutti-gli-argomenti/istruzione/informazioni-sulle-civiche-scuole-vespertine-di-genova">https://www.comune.genova.it/tutti-gli-argomenti/istruzione/informazioni-sulle-civiche-scuole-vespertine-di-genova</a>	Pubblicazione verificabile da <a href="https://www.comune.genova.it/tutti-gli-argomenti/istruzione/informazioni-sulle-civiche-scuole-vespertine-di-genova">https://www.comune.genova.it/tutti-gli-argomenti/istruzione/informazioni-sulle-civiche-scuole-vespertine-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'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 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.				Nel 2025 il Municipio V Valpolcevera, in merito alle azioni tese al miglioramento dell'accessibilità degli uffici di anagrafe ha provveduto ad allestire uno sportello che garantisca l'accessibilità alle persone con disabilità uditiva con display e relativa tastiera presso la sede di Bolzaneto, via Pastorino 8 e a installare un videofonone esterno per consentire visitabilità agli uffici demografici di Pontedecimo, via Poli 12 che presentano accesso con scalinata				
Aggiornamento delle informazioni sull'accessibilità per le persone con disabilità, presenti sul sito web del Comune di Genova.				Sul sito web del Comune di Genova sono presenti le informazioni relative all'accessibilità per persone con disabilità e vengono aggiornate costantemente in base alle normative vigenti, ciò permette un accesso più agevole ai servizi da parte di tutti i cittadini.				

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 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.