

RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI
Municipio VII Medio Ponente - 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 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| 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. CIE emesse/n. CIE richieste 6849/6849 | | Contabilità | |
| | 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. codici rilasciati/n. codici richiesti 1816/1816 | | Report accessi | |
| Rilascio carta d'identità formato cartaceo | Tempestività nell'erogazione del servizio | Tempo di consegna | Rilascio immediato | 100% | n. CI emesse/n. CI richieste 101/101 | | hypersic | |
| Legalizzazione fotografie | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo di consegna | Rilascio immediato | 100% | n. legalizzazioni rilasciate/n. legalizzazione richieste 197/197 | | hypersic | |
| Autenticazione copie documenti | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo di consegna | Rilascio immediato | 100% | n. autenticazioni rilasciate/n. autenticazioni richieste 1174/1174 | | hypersic | |
| Dichiarazione sostitutiva atto di notorietà | Tempestività nell'erogazione del servizio | Tempo di consegna | Rilascio immediato | 100% | | | | |
| Rilascio certificazione di anagrafe | Tempestività nell'erogazione del servizio | Tempo di consegna | Rilascio immediato | 100% | n. certificazioni rilasciate/n. certificazioni richieste 1594/1594 | | 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 certificazioni storiche di anagrafe | Tempestività nell'erogazione del servizio | Tempo di consegna | 20 giorni per i certificati storici | 100% | | | | Valore complessivo |
| Rilascio certificati A.I.R.E (NEW)-solo C.so Torino | Tempestività nell'erogazione del servizio | Tempo di consegna | Rilascio immediato | | | | 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. servizi di anagrafe a domicilio effettuati/n.servizi di anagrafe a domicilio richiesti 185/185 | | presentazione istanza cartacea | |
| | Efficacia ed accessibilità nell'erogazione del servizio | Erogazione del servizio a domicilio | Mantenimento del servizio a domicilio | 100% | n. servizi di anagrafe a domicilio effettuati/n.servizi di anagrafe a domicilio richiesti 246/246 | | report servizi demografici | |
| 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. cambi/n. richieste 460/460 | | hypersic | |
| | Accessibilità nell'erogazione del servizio | Sportello di assistenza a pratiche online | Mantenimento dello sportello c/o Corso Torino | | | | 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 cambi/n richieste 823/823 | | 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 | | | | | |
| | 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 dei Municipi | |
| | Accessibilità nell'erogazione del servizio | Sportello di assistenza a pratiche online | Mantenimento dello sportello c/o Corso Torino | | | | 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 | | | | 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 | | | | Non di competenza dei Municipi | |
| | Accessibilità nell'erogazione del servizio | Sportello di assistenza a pratiche online | Mantenimento dello sportello c/o Corso Torino | | | | 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. pratiche ricevute/n. pratiche evase 331/331 | | hypersic | |
| | 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% | | | | |
| | 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 | | | | Non di competenza dei Municipi | |
| 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 | | | | 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 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------|------|
| STATO CIVILE | | | | | | | | |
| 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. certificati rilasciati/n. certificati richiesti 3156/3156 | | 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 dei Municipi | |
| 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 dei Municipi | |
| Dichiarazione di nascita | Tempestività nell'erogazione del servizio | Tempo di redazione dell'atto | immediato | 100% | n. atti redatti tempestivamente/n. tot. atti 190/190 | | 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 dei Municipi | |
| Riconoscimento di nascita da parte di genitori non coniugati | Tempestività nell'erogazione del servizio | Tempo di redazione dell'atto | Immediato | 100% | n. atti redatti tempestivamente/n. tot.atti 114/114 | | 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/n. tot. trascrizioni 3/3 | | 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 dei Municipi | |
| 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 dei Municipi | |
| 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/n. tot. trascrizioni 153/153 | | 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/n. tot. trascrizioni 196/196 | | 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 dei Municipi | |
| 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 dei Municipi | |
| Acquisto cittadinanza italiana per i neomaggiorenni | Tempestività nell'erogazione del servizio | Tempo di completamento istruttoria | 50 giorni | | | | Non di competenza dei Municipi | |
| 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 dei Municipi | |
| Disposizioni Anticipate di Trattamento DAT- Testamento biologico | Tempestività nell'erogazione del servizio | Tempo di registrazione | Immediato | | | | Non di competenza dei Municipi | |
| 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/n. tot. dichiarazioni 458/458 | | 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. concessioni tempestive/n. tot. richieste 194/194 | | report cimiteriale | |
| 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. esumazioni tempestive/n.tot. richieste 48/48 | | report cimiteriale | |

| 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 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------|------|
| 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. autorizzazioni/n. richieste 568/568 | | report cimiteriale | |
| 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 | - | n. inoltri tempestivi/n. tot. Istanze ricevute 0/0 | | 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 | 100% | n. inoltri tempestivi/n. tot. istanze ricevute 1/1 | | 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 | | | | 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. rilasci tempestivi/n. tot duplicati richiesti 2083/2083 | | report servizi demografici | |
| Rilascio certificati di iscrizione nelle liste elettorali | Tempestività nell'erogazione del servizio | Tempo di rilascio | 24 ore rilascio certificati per le candidature | - | n. rilasci tempestivi/n. totale richieste 0/0 | | hypersic | |
| | | | 48 ore rilascio certificati per le richieste referendarie | | n. rilasci tempestivi/n. totale richieste 0/0 | | 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/n tot firme acquisite 3/3 | | report servizi demografici | |
| 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 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. | - | n. istanze trasmesse/n 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 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 | | | | 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 | | | | Non di competenza dei Municipi | |
| Rilascio di Liste elettorali su supporto informatico | Tempestività nell'erogazione del servizio | ricezione delle istanze | rilascio liste elettorali su supporto informatico | | | | 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) | | | | 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 | FORNITORE DEI DATI | NOTE |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------|
| 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 assegnazioni tempestive/n tot istanze 26/26 | | archivio ufficio | |
| Dichiarazione di numerazione interna SOLO MUNICIPI | Tempestività nell'erogazione del servizio | Tempo di attribuzione della numerazione interna | 30 giorni dall'istanza | 100% | n assegnazioni tempestive/n tot istanze 5/5 | | archivio ufficio | |
| Ripristino o ripetizione delle targhettes per numerazione civica | Tempestività nell'erogazione del servizio | Tempo di ripristino o ripetizione delle targhettes per numerazione civica | 30 giorni dall'istanza | 100% | n ripristino tempestive/n tot richieste 2/2 | | archivio ufficio | |
| Soppressione della numerazione civica | Tempestività nell'erogazione del servizio | Tempo di soppressione della numerazione civica | 30 giorni dall'istanza | - | n soppressioni tempestive/n istanze soppressione 0/0 | | archivio ufficio | |
| 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 autentiche firme/n richieste 6/6 | | hypersic | |
| 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 dei Municipi | |
| 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 dei Municipi | |
| SERVIZI DI GESTIONE OPERATIVA CIMITERIALE CITTADINO | | | | | | | | |
| Prenotazione Tempio Laico | Tempestività nell'erogazione del servizio | Tempo di prenotazione | Immediato | | | | Non di competenza dei Municipi | |
| 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 autorizzazioni rilasciate/n istanze ricevute 29/29 | | 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/n istanze ricevute 34/34 | | 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/n istanze di cancellazione ricevute 13/13 | | 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/n istanze ricevute 26/27 | | geoworks | 1 pratica diniegata |
| 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 proroga rilasciate/n istanze proroga ricevute 1/1 | | 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/n istanze ricevute 88/89 | | geoworks | 1 pratica diniegata |
| 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/n istanze ricevute 4/4 | | 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 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 proroga rilasciate/n istanze proroga ricevute 44/44 | | 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 concessioni rilasciate/n istanze ricevute 7/9 | | geoworks | 2 pratiche diniegate |
| Rilascio permesso ZSL | Tempestività nell'erogazione del servizio | Tempo di rilascio della autorizzazione | Entro 7 giorni | - | n permessi rilasciati/n istanze pervenute 0/0 | | Italysolution | |
| CIVICHE SCUOLE VESPERTINE | | | | | | | | |
| Civiche Scuole Vespertine | Accessibilità | Prossimità delle scuole all'utenza | Presenza di 1 scuola per ogni Municipio | 100% | N. 27 UTENTI SCUOLA VESPERTINE PONENTE | | Registro interno delle utenti iscritte alla scuola | |
| | | Presentazione on line dell'istanza | Modulistica presente sullo Sportello Telematico Polifunzionale | 100% | N. 27 ISCRITTE/N.27 ISTANZE | | Sportello telematico polifunzionale e registro interno delle iscritte | |
| | Efficacia | Preparazione e particolare competenza delle insegnanti | 3 ore di aggiornamento collettivo a settimana delle insegnanti | 100% | LA FORMAZIONE E' PREVISTA NEL REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO E LA GESTIONE DELLE CIVICHE SCUOLE VESPERTINE E PRECISATA IN ACCORDI SINDACALI | | Report mensile attività delle insegnanti | |
| | Tempestività | Locali ed attrezzature riservate alla scuola | Manutenzione annuale ordinaria e straordinaria delle attrezzature riservate alla scuola | DD 2025/476 DEL 28/01/2025 AREA S.C. | DD AFFIDAMENTO GARA ATTREZZATURE SCUOLE VESPERTINE | | Auriga | |
| | Trasparenza | Aggiornamento del sito web | Publicazione annuale sul sito web di tariffe e corsi | 100% | PUBBLICAZIONE VERIFICABILE DA https://www.comune.genova.it/servizi/educazione-e-formazione/iscrizione-alle-civiche-scuole-vespertine | | Sito istituzionale del Comune di Genova | |
| 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'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. | | | | | | Anche per l'anno 2025 sono continuate le azioni tese al miglioramento dell'accessibilità degli Uffici di Anagrafe del Municipio VII Genova Ponente. Nella sede di Piazza Gaggero, 2 è stato allestito uno sportello anagrafico accessibile a persone con disabilità uditiva e/o mute provvedendo all'acquisto e al collegamento di un apposito apparecchio di trasmissione abilitato ad interagire con sistemi acustici nonché al collegamento di una ulteriore tastiera e di un ulteriore schermo rispetto a quelli preesistenti nella postazione CIE. Per tutti i plessi presenti nel municipio (Piazza Gaggero, 2 a Voltri, Piazza Bignami, 4 a Pra' e Via Pallavicini, 5 a Pegli) si è provveduto all'affissione e all'aggiornamento della segnaletica di sicurezza, comprendente cartelli indicanti le uscite di emergenza, le vie di fuga e i percorsi di evacuazione. Tali elementi sono stati selezionati e posizionati seguendo criteri di visibilità, coerenza grafica e conformità alle normative vigenti, al fine di garantire una percezione più chiara e immediata delle informazioni essenziali da parte dell'utenza. | | |
| 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. | | |
| Aggiornamento del Piano di Eliminazione delle Barriere Architettoniche – PEBA in merito agli edifici in cui vengono erogati i servizi. | | | | | | Negli edifici municipali si è provveduto ad inserire apposita cartellonistica per rendere più facilmente accessibile il servizio e si è predisposto uno sportello anagrafico accessibile a persone con disabilità uditiva e/o mute provvedendo all'acquisto e al collegamento di un apposito apparecchio di trasmissione abilitato ad interagire con sistemi acustici nonché al collegamento di una ulteriore tastiera e di un ulteriore schermo rispetto a quelli preesistenti. | | |
| 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 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. | | |