

RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI
Carta Unica dei Servizi civici - Anno 2025
MUNICIPIO IX LEVANTE

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	100,00%	n. 4995 CIE emesse su n. 4995 CIE richieste		Portale Ministero Interno 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	100,00%	n. 348 codici emessi su n. 348 richieste pervenute		Portale Ministero Interno CIE	
Rilascio carta d'identità formato cartaceo	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	Rilascio immediato	100,00%	n. 57 CI emesse su n. 57 CI richieste		banca dati anagrafe "Hypersic"	
Legalizzazione fotografie	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	Rilascio immediato	100,00%	n. 121 legalizzazioni emesse su n. 121 legalizzazioni richieste		banca dati anagrafe "Hypersic"	
Autenticazione copie documenti	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	Rilascio immediato	100,00%	n. 173 autentiche emesse su n. 173 autentiche richieste		banca dati anagrafe "Hypersic"	
Dichiarazione sostitutiva atto di notorietà	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	Rilascio immediato	100,00%	n. 665 autentiche su dichiarazioni emesse su n. 665 autentiche su dichiarazioni richieste		banca dati anagrafe "Hypersic"	
Rilascio certificazione di anagrafe	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	Rilascio immediato	100,00%	n. 667 certificazioni emesse su n. 667 certificazioni richieste		banca dati anagrafe "Hypersic"	
	Efficacia	Rilascio attraverso punti di erogazione convenzionati distribuiti sul territorio per facilitare l'accesso ai cittadini anche più fragili	Mantenimento dei punti di erogazione sul territorio				NON DI COMPETENZA DEI MUNICIPI	
Rilascio certificazione storici di anagrafe	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	20 giorni per i certificati storici	100,00%	n. 42 certificazioni emesse su n. 42 certificazioni richieste		Portale people	
Rilascio certificati A.I.R.E (NEW)-solo C.so Torino	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	Rilascio immediato				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	100,00%	n. 211 servizi a domicilio effettuati su n. 211 richieste pervenute		RICEVUTA presentazione istanza cartacea	
	Efficacia ed accessibilità nell'erogazione del servizio	Erogazione del servizio a domicilio	Mantenimento del servizio a domicilio	100,00%	n. 211 servizi a domicilio effettuati su n. 211 richieste pervenute		RICEVUTA presentazione istanza cartacea	
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	100,00%	n. 325 iscrizioni inserite su n. 325 richieste pervenute		banca dati anagrafe "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. 607 cambi di residenza totali inseriti x cittadini italiani e stranieri all'interno del Comune di Genova su n. 607 richieste pervenute		banca dati anagrafe "Hypersic"	Si fornisce un dato unico relativo ai cambi di residenza ricevuti ed inseriti all'interno del Comune di Genova i quanto non è stato possibile diversificarlo
	Accessibilità nell'erogazione del servizio	Sportello di assistenza a pratiche online	Mantenimento dello sportello c/o Corso Torino					
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	100,00%	n. 191 dichiarazioni inserite su n. 191 richieste pervenute		banca dati anagrafe "Hypersic"	
	Accessibilità nell'erogazione del servizio	Sportello di assistenza a pratiche online	Mantenimento dello sportello c/o Corso Torino				NON DI COMPETENZA DEI MUNICIPI	
Ricezione istanza di parte di cancellazione anagrafica per irreperibilità	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di cancellazione	Inoltro immediato agli uffici competenti (che garantiscono: 1 anno per irreperibilità; 90gg per mancato rinnovo della dimora abituale)	100,00%	n. 60 istanze inserite su n. 60 richieste pervenute		banca dati anagrafe "Hypersic"	
	Accessibilità nell'erogazione del servizio	Sportello di assistenza a pratiche online	Mantenimento dello sportello c/o Corso Torino				NON DI COMPETENZA DEI MUNICIPI	
Costituzione della convivenza di fatto	Tempestività nell'erogazione del servizio	Registrazione in anagrafe previa verifica requisiti (residenza, coabitazione e iscrizione al medesimo stato di famiglia)	2 gg	-	n. 0 richieste pervenute		presentazione istanza cartacea	
Cessazione della convivenza di fatto	Tempestività nell'erogazione del servizio	Registrazione in anagrafe previa verifica requisiti (residenza, coabitazione e iscrizione al medesimo stato di famiglia)	5 gg	-	n. 0 richieste pervenute		presentazione istanza cartacea	

SERVIZIO EROGATO	FATTORE QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato/formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTE DEI DATI	NOTE
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)	100,00%	n. 1473 certificati rilasciati su n. 1473 certificati richiesti		banca dati anagrafe "Hypersic"	
Pubblicazione di matrimonio-SOLO C.SO TORINO	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempi di pubblicazione all'Albo Pretorio on line	11 gg				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	100,00%	n. 95 atti redatti su n. 95 richieste pervenute		banca dati anagrafe "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 nascituro da parte di genitori non coniugati	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di redazione dell'atto	Immediato	100,00%	n. 84 atti redatti su n. 84 richieste pervenute		banca dati anagrafe "Hypersic"	
Decreto Cambio Nome/Cognome - Affissioni Albo Pretorio	Tempestività nell'erogazione del servizio	Trascrizione del decreto cambio nome/cognome	30 giorni	100,00%	n. 7 richieste inserite su n. 7 richieste pervenute		banca dati anagrafe "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	100,00%	n. 44 trascrizioni inserite su n. 44 richieste pervenute		banca dati anagrafe "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	100,00%	n. 170 trascrizioni inserite su n. 170 richieste pervenute		banca dati anagrafe "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	100,00%	n. 137 atti redatti su n. 137 richieste pervenute		banca dati anagrafe "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)	100,00%	n. 80 concessioni rilasciate su n. 80 richieste pervenute		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	FORTE DEI DATI	NOTE
Esumazione ordinaria da campo comune e da fossa trentennale	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di inoltro al cimitero competente a seguito dell'istanza	Immediato	100,00%	n. 125 pratiche di esumazione evase su n. 125 richieste		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)	100,00%	n. 302 pratiche evase su n. 302 richieste		banca dati anagrafe "RIPINPUT" e HYPERSCIC	
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- Aggiornamneto annuale	-	n. 0 richieste pervenute		istanza cartacea	
Iscrizione nell'Albo dei Giudici Popolari	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di aggiornamento dell'albo Ricezione delle istanze cartacee	Inoltro in tempo utile per l'aggiornamento biennale- Aggiornamento biennale	-	n. 0 richieste pervenute		istanza cartacea	
Consegna tessera elettorale per nuovi iscritti o a seguito rettifica dati anagrafici	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	Immediato e comunque entro la settimana antecedente le consultazioni				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	100,00%	n. 1081 tessere elettorali rilasciate su n. 1081 tessere elettorali richieste		banca dati anagrafe "Hypersic"	
Rilascio certificati di iscrizione nelle liste elettorali	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio	24 ore rilascio certificati per le candidature	100,00%	n. 37 certificati rilasciati su n. 37 richieste		banca dati anagrafe "Hypersic"	
			48 ore rilascio certificati per le richieste referendarie	100,00%	n. 37 certificati rilasciati su n. 37 richieste		banca dati anagrafe "Hypersic"	
Raccolta firme per proposte di legge di iniziativa popolare o referendum	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di acquisizione della firma	immediato	-	n. 0 firme apposte su appositi moduli presenti presso l' ufficio demografici		moduli appositi vidimati dalla Prefettura	
Assegnazione a seggio accessibile	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio	Entro la data prevista per ciascuna consultazione elettorale (anche nei giorni del voto)				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. 0 richieste non pervenute da parte dei cittadini		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	

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
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	
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	100,00%	n.40 numerazioni assegnate su n. 40 richieste pervenute		Sportello telematico polifunzionale	
Dichiarazione di numerazione interna SOLO MUNICIPI	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di attribuzione della numerazione interna	30 giorni dall'istanza	100,00%	n.15 numerazioni assegnate su n. 15 richieste pervenute		Sportello telematico polifunzionale	
Ripristino o ripetizione delle targhetta per numerazione civica	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di ripristino o ripetizione delle targhetta per numerazione civica	30 giorni dall'istanza	-	n. 0 richieste non pervenute da parte dei cittadini		Sportello telematico polifunzionale	
Soppressione della numerazione civica	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di soppressione della numerazione civica	30 giorni dall'istanza	-	n. 0 richieste non pervenute da parte dei cittadini		Sportello telematico polifunzionale	
Intitolazione di aree cittadine SOLO CORSO TORINO	Tempestività nell'erogazione del servizio	Presentazione della proposta di intitolazione	Presentazione alla prima Commissione per la Toponomastica Cittadina utile				NON DI COMPETENZA DEI MUNICIPI	
Intitolazione di aree cittadine SOLO CORSO TORINO	Tempestività nell'erogazione del servizio	Presentazione della proposta di intitolazione	Presentazione alla prima Commissione per la Toponomastica Cittadina utile				NON DI COMPETENZA DEI MUNICIPI	
Autenticazioni di firma per alienazione di beni mobili registrati	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di autenticazione	immediato	100,00%	n.11 autenticazioni rilasciate su n. 11 richieste pervenute		banca dati anagrafe "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.)	100,00%	n. 40 autorizzazioni rilasciate su n. 40 richieste pervenute		Piattaforma Geoworks	
Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile a seguito di voltura	Tempestività nell'erogazione servizio	Tempo di rilascio dell'autorizzazione/ concessione	30 giorni dalla data di presentazione della domanda (ai sensi della Legge n. 241/1990, e ss.mm.ii.)	100,00%	n.40 autorizzazioni rilasciate su n. 40 richieste pervenute		Piattaforma Geoworks	
Rinuncia autorizzazione/concessione passo carrabile	Tempestività nell'erogazione servizio	Tempo di rilascio della ricevuta di richiesta cancellazione	30 giorni dalla data di presentazione della domanda (ai sensi della Legge n. 241/1990, e ss.mm.ii.)	100,00%	n.14 rinunce rilasciate su n. 14 richieste pervenute		Piattaforma Geoworks	
Autorizzazione rottura ordinaria del suolo pubblico – piccoli utenti	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio della autorizzazione	30 giorni dalla data di presentazione della domanda (ai sensi della Legge n. 241/1990, e ss.mm.ii.)	100,00%	n.24 autorizzazioni rilasciate su n. 24 richieste pervenute		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.)	100,00%	n.3 proroghe rilasciate su n. 3 richieste pervenute		Piattaforma Geoworks	

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
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.)	100,00%	n.78 autorizzazioni rilasciate su n. 78 richieste pervenute		Piattaforma Geoworks	
Autorizzazione alla occupazione temporanea del suolo pubblico a fini edili urgente (compresa zona censuaria A1 esente)	Tempestività nell'erogazione servizio	Tempo di rilascio della autorizzazione	Immediata	100,00%	n.1 autorizzazione rilasciate su n. 1 richiesta pervenute		Piattaforma Geoworks	
Autorizzazione proroga occupazione suolo	Tempestività nell'erogazione servizio	Tempo di rilascio della autorizzazione	20 giorni dalla data di presentazione della domanda esclusa la sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990 e ss.mm.ii.	100,00%	n.76 proroghe rilasciate su n. 76 richieste pervenute		Piattaforma Geoworks	
Concessione alla posa in opera di specchi parabolici e/o dissuasori di sosta a servizio di passo carrabile, dissuasori di sosta a tutela di accesso pedonale o a delimitazione di aree private (nulla osta)	Tempestività nell'erogazione servizio	Tempo di rilascio della autorizzazione	30 giorni dalla data di presa in carico della domanda (ai sensi della Legge n. 241/1990 ss.mm.ii.)	100,00%	n. 10 concessioni rilasciate su n. 10 richieste pervenute		Piattaforma Geoworks	
Rilascio permesso ZSL	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio della autorizzazione	Entro 7 giorni	100,00%	n. 309 permessi ZSL rilasciati su n. 309 richieste pervenute		Sportello telematico polifunzionale	
CIVICHE SCUOLE VESPERTINE								
Civiche Scuole Vespertine	Accessibilità	Prossimità delle scuole all'utenza	Presenza di 1 scuola per ogni Municipio	iscritti n.	n. 1 scuola presente nel Municipio S.A. Baglietto - Piazza Rotonda, 1			
		Presentazione on line dell'istanza	Modulistica presente sullo Sportello Telematico Polifunzionale	100,00%	n. 29 istanze online su n. 29 utenti			
	Efficacia	Preparazione e particolare competenza delle insegnanti	3 ore di aggiornamento collettivo a settimana delle insegnanti	100,00%	La formazione è prevista nel REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO E LA GESTIONE DELLE CIV. SCUOLE VESPERTINE e precisata in accordi sindacali specifici			
	Tempestività	Locali ed attrezzature riservate alla scuola	Manutenzione annuale ordinaria e straordinaria delle attrezzature riservate alla scuola	D.D. 12 del 05.01.2026 (cod. ufficio 194)	D.D. affidamento gara attrezzature Scuole Vespertine			
	Trasparenza	Aggiornamento del sito web	Pubblicazione annuale sul sito web di tariffe e corsi	100,00%	https://www.comune.genova.it/amministrazione/scuole/scuola-vespertina-levante			
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 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.				

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
Adozione di strumenti per migliorare l'accessibilità fisica degli uffici ai fini dell'erogazione dei servizi anche a persone con disabilità.					Il Municipio IX Levante, conferma il proprio impegno nel migliorare l'accessibilità degli Uffici di Anagrafe e di Stato Civile/Cimiteri. L'obiettivo è rendere i servizi più inclusivi, soprattutto per le persone con disabilità. Il percorso è iniziato negli anni precedenti con interventi mirati: nel 2023 è stato realizzato un servizio igienico inclusivo con adeguata segnaletica, nel 2024 sono stati installati dispositivi di ascolto assistito in tre postazioni tra Anagrafe e Stato Civile. Nel 2025 sono stati realizzati ulteriori interventi per ampliare l'accessibilità. E' stato allestito un nuovo sportello anagrafico accessibile alle persone con disabilità uditiva, dotato di display e tastiera. E' stato creato un percorso podo-tattile che collega tutti gli uffici e indica sportelli e servizi igienici. Sono state installate n. 2 mappe tattili di grandi dimensioni che illustrano la distribuzione degli uffici. E' stata aggiunta una mappa tattile più piccola per orientarsi nel servizio igienico inclusivo. Il Municipio prevede di continuare il monitoraggio delle criticità e programmare nuovi interventi in base alle risorse disponibili. L'obiettivo è garantire un miglioramento continuo dell'accessibilità e della fruibilità degli spazi. Il percorso intrapreso rappresenta un esempio concreto di attenzione all'inclusione. Il Municipio Levante conferma la volontà di investire in soluzioni che rendano gli spazi pubblici più accoglienti. L'impegno proseguirà nel rispetto delle normative vigenti e delle priorità individuate.			
Aggiornamento delle informazioni sull'accessibilità per le persone con disabilità, presenti sul sito web del Comune di Genova.					Le informazioni relative all'accessibilità per le persone con disabilità, presenti sul sito web del Comune di Genova, vengono regolarmente aggiornate. L'obiettivo è garantire contenuti sempre attuali, completi e coerenti con le vigenti normative. L'aggiornamento continuo assicura una comunicazione trasparente ed un accesso più agevole ai servizi da parte di tutti i cittadini.			
Aggiornamento del Piano di Eliminazione delle Barriere Architettoniche – PEBA in merito agli edifici in cui vengono erogati i servizi.					Si conferma che, il Piano di Eliminazione delle Barriere Architettoniche - PEBA, viene aggiornato qualora si renda necessario, in particolar modo per quanto riguarda gli edifici nei quali vengono erogati i servizi rilasciati ai cittadini, così da garantire il costante adeguamento alle esigenze di "accessibilità".			
Ottimizzazione degli strumenti informatici a servizio di cittadini e imprese per una migliore gestione delle istanze relative a concessioni/autorizzazioni occupazioni suolo, rotture suolo e passi carrabili.					Nel 2022 gli Uffici Permessi Municipali e gli Uffici centrali che si occupano di strade sono stati coinvolti in un progetto di digitalizzazione messo in campo dai Sistemi Informativi della Civica Amministrazione. Nel 2023 è stato quindi possibile mettere in produzione una nuova piattaforma informatizzata di gestione delle istanze, gestite dagli Uffici Permessi Municipali e dagli Uffici centrali, che ha consentito una maggiore uniformità di trattazione delle pratiche di occupazione suolo, rottura suolo, passi carrabili e dissuasori . Nel 2024 è stato messo a punto un nuovo flusso di gestione delle pratiche al fine di rendere maggiormente performante l'intera piattaforma informatica. Nel 2025 è stato svolto un notevole lavoro di ottimizzazione di tutte le sottofasi del flusso stesso, ancora in corso, al fine di adeguare gli strumenti informatici all'evolversi delle diverse peculiarità di gestione dei flussi informativi stessi.			