



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI
Carta dei Servizi MUNICIPIO 3 BASSA VALBISAGNO - Anno 2021

SERVIZIO EROGATO (DESCRIZIONE STANDARD)	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/ n. pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FORTE DEL DATO	NOTE
SERVIZIO ANAGRAFE				es 100%				
Rilascio carte identità Elettroniche - "con possibilità di esprimere la volontà dell'interessato in merito alla donazione degli organi"	Tempestività nell'erogazione del servizio previsto per i Comuni	Tempo di acquisizione dei dati di riconoscimento	immediate le operazioni di riconoscimento, inserimento foto, acquisizione delle impronte e della volontà/diniego relativi alla donazione organi. Il cittadino riceverà la Carta d'Identità Elettronica direttamente dall'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato, entro 6/10 giorni lavorativi dalla richiesta, all'indirizzo da lui indicato al momento della richiesta	100%	n. 6488 richieste/n. 6488 c.i.e. emesse		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
Rilascio carte identità Cartacee	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	rilascio immediato	100%	n. 155 richieste/n. 155 c.i. emesse		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
Autentica firma, fotocopia e legalizzazione di fotografia	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	rilascio immediato	100%	n.990 richieste/n.990 rilasci		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
Dichiarazione sostitutiva atto notorietà	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	rilascio immediato	100%			banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
Rilascio certificazione di anagrafe (non possono essere richiesti certificati per le Pubbliche Amministrazioni e per i privati erogatori di servizi pubblici)	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	rilascio immediato	100%	n.3443 richieste/n.3443 certificati		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
Rilascio certificazione di anagrafe progressa (storico)	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	entro 10 gg	100%			banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
Servizi di anagrafe a domicilio	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna della richiesta	15 gg	100%	n. 147 richieste/147 pratiche trattate			
Servizi on line: certificati anagrafici stampati con timbro digitale dal proprio pc previa identificazione ed acquisizione password	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di acquisizione certificato	immediato	100%	n. richieste/n. rilasci	Documenti richiesti e fatti on line dai cittadini. Dato non rilevabile.	portale people	
Servizi on line: prenotazione certificati anagrafici e di stato civile con ritiro presso la sede territoriale prescelta	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di prenotazione	immediato	100%	n. 1492 richieste/n.1492 rilasci		portale people	
Iscrizione anagrafica di cittadini italiani ed extra comunitari provenienti da altri comuni o estero	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di registrazione	2 gg lavorativi	100%	n. 773 richieste/n.773 iscrizioni	dato comprensivo delle iscrizioni AIRE*	banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
Cambi di abitazione nell'ambito del Comune di Genova	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di registrazione	2 gg lavorativi	100%	n. 649 richieste/n.649 cambi		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
Ricezione istanza di parte di cancellazione anagrafica per inoltri competenti Uffici di Corso Torino	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di cancellazione	Inoltri immediato agli uffici competenti (che garantiscono: 1 anno per irreperibilità; 90 giorni per mancato rinnovo della dimora abituale)	100%	n.71 richieste/n. 71 inoltri		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
Ricezione istanza di parte di iscrizione AIRE per inoltri ai competenti uffici di Corso Torino	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di iscrizione	immediata trasmissione uffici competenti	100%	n. richieste/n. inoltri	dato relativo all'item risulta nel dato cumulativo immigrazioni*	banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	

Emigrazione all'estero di cittadini stranieri (comunicazione obbligatoria)	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di cancellazione	2 gg lavorativi dalla data indicata di partenza	100%	n.0 richieste/n. cancellazioni		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
Ricezione della dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extracomunitari per inoltrare ai competenti uffici di Corso Torino	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di registrazione	immediata trasmissione uffici competenti (che garantiscono: 21 giorni)	100%	n.325 richieste/n.325 inoltri		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
Variazioni anagrafiche	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di annotazione della variazione richiesta	2 gg lavorativi	100%	n. 326 richieste/n.326 variazioni		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
SERVIZI DI STATO CIVILE								
Rilascio certificazione e/o estratto di nascita, matrimonio, decesso (non possono essere richiesti certificati per le pubbliche amministrazioni e per i privati erogatori di pubblici servizi)	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio	immediato	100%	n.1597 richieste/n. certificazioni		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
Rilascio certificazione e/o estratto di nascita, di matrimonio, di decesso che richiedono particolari ricerche di archivio	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio	consegna entro 15 gg	100%			banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
Servizi on line: prenotazione di certificati di stato civile con ritiro presso la sede territoriale prescelta: http://www.comune.genova.it >servizi on line	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di prenotazione	rilascio immediato	100%	n.1492 richieste/n.1492 certificazioni		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
Servizi on line: certificati ed estratti di nascita (dal 1961 ad oggi) e di morte (anno in corso) stampati con timbro digitale dal proprio pc previa identificazione ed acquisizione di password SPID	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di acquisizione certificato	rilascio immediato	100%	n. richieste/n. atti	Documenti richiesti e fatti on line dai cittadini. Dato non rilevabile.	banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
Dichiarazione di nascita	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di redazione dell'atto	immediato	il municipio non svolge attività di stato civile	n. richieste/n. atti			
Riconoscimento figlio naturale	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di redazione dell'atto	immediato		n. richieste/n. atti			
Riconoscimento prenatale	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di redazione dell'atto e tempo per acquisizione copie integrali atti di nascita dei genitori, se cittadini italiani, oltre ad autorizzazione del Consolato se cittadini stranieri	immediato dal momento dell'acquisizione della documentazione necessaria		n. richieste/n. atti			
Trascrizione negli atti di Stato Civile dell'atto di nascita avvenuto all'estero di un cittadino italiano (atto pervenuto da Ambasciate e/o Consolati)	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di trascrizione	90 giorni salvo particolari esigenze istruttorie		n. richieste/n. atti			
Trascrizione negli atti di Stato Civile dell'atto di nascita avvenuto all'estero di un cittadino italiano su istanza di parte	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di trascrizione	30 giorni salvo particolari esigenze istruttorie		n. richieste/n. atti			
Trascrizione negli atti di Stato Civile del decreto di cambiamento del cognome e/o del nome pervenuto dal Ministero dell'Interno o dalla Prefettura	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di trascrizione	30 giorni		n. richieste/n. atti			
Convivenze di fatto	Tempestività nell'erogazione del servizio	registrazione in anagrafe previa verifica requisiti	2 gg		100%	n. 0 richieste/n. atti		
Denuncia di morte	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di ricezione	immediato	il municipio non svolge	n. richieste/n. atti			

Trascrizione negli atti di Stato Civile del decesso avvenuto all'estero o fuori comune relativo a cittadini italiani e pervenuto da Ambasciate/Consolati/Comuni	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di trascrizione (dalla ricezione della documentazione)	30 giorni	attività di stato civile	n. richieste/n. atti		
SERVIZI ELETTORALI							
Ricezione istanze di iscrizione nell'Albo Scrutatori, Presidenti di seggio per inoltra a uffici competenti di Corso Torino	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo ricezione	immediata trasmissione uffici competenti	100%	n. 7 richieste/n.7 inoltri		Protocollo ente
Ricezione istanze di iscrizione nell'Albo dei Giudici popolari per inoltra a uffici competenti di Corso Torino	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo ricezione	immediata trasmissione uffici competenti	100%	n.0 richieste/n. inoltri		Protocollo ente
Rilascio duplicato tessera elettorale o etichetta adesiva	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio	immediato, anche nei giorni delle Consultazioni previa verifica dei requisiti necessari	100%	n. 87 richiesta/n.87 rilasci		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic" - Portale richieste on line
Ricezione istanza di cittadino disabile per poter esercitare il proprio diritto di voto per inoltra ai competenti uffici di Corso Torino	accessibilità ai servizi erogati	tipologie agevolate di voto	a) voto assistito per elettori non vedenti o impossibilitati ad apporre il segno grafico senza accompagnatore b) voto domiciliare per elettori con dipendenza continuativa e vitale da apparecchiature elettromedicali oppure intrasportabili perché con gravissime infermità c) assegnazione a seggi accessibili per elettori con difficoltà di deambulazione	100%	n.0 richieste/n. inoltri		Protocollo ente
Raccolta firme per proposte di legge di iniziativa popolare e referendum abrogativi	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo ricezione	trasmissione uffici competenti	100%	n. 798 firme/n.798 controlli anagrafici/autentiche firma		moduli raccolta firma vidimati prefettura
PERMESSI							
Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio dell'autorizzazione/concessione	50 gg dalla data di presentazione della domanda, con esclusione dei tempi necessari per l'eventuale reperimento dei pareri o nulla osta da parte di Aziende o Enti esterni. Salvo sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990 e ss.mm.ii.)	100%	n. 24 richiesta/n. 24 concessione_autoriz..		banca dati passi carrabili
Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile a seguito di voltura	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della ricevuta dell'autorizzazione/concessione	30 gg dalla data di presentazione della domanda esclusa la sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990, e ss.mm.ii	100%	n. 24 richiesta/n. 24 concessione_autoriz..		banca dati passi carrabili
Rinuncia autorizzazione/concessione passo carrabile	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della ricevuta di richiesta di cancellazione	immediato	100%	n. 11 richiesta/n. 11 cancellazioni		banca dati passi carrabili
Autorizzazione rottura ordinaria del suolo pubblico piccoli utenti mediante accesso al portale del servizio on line	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della autorizzazione	40 gg con esclusione dei tempi necessari per l'eventuale reperimento dei pareri o nulla osta da parte di Aziende o Enti esterni	100%	n.11 richieste/n.11 autorizzazioni		banca dati "Monic@"
Autorizzazione rottura urgente del suolo pubblico direttamente presso l'ufficio permessi o mediante accesso al portale del servizio on line	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della autorizzazione	immediato	100%	n.2 richieste/n. 2 autorizzazioni		banca dati "Monic@"
Autorizzazione alla occupazione temporanea di suolo pubblico a fini edili mediante accesso al portale del servizio on line	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della autorizzazione	40 gg dalla data di presa in carico della domanda salvo sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990, e ss.mm.ii.)	100%	n.122 richieste/n.122 autorizzazioni		banca dati "Monic@"

Autorizzazione installazione specchi parabolici - dissuasori di sosta/segnaletica orizzontale a servizio di passo carrabile. Autorizzazione dissuasori a salvaguardia accessi pedonali - Autorizzazione pedana per abbattimento barriera architettonica - Nulla osta delimitazione di proprietà privata	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della autorizzazione	40 gg dalla data di presa in carico della domanda con esclusione dei tempi necessari per l'eventuale reperimento dei pareri o nulla osta da parte di Aziende o Enti esterni (salvo sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990, e ss.mm.ii.)	100%	n.4 richieste/n.4 autorizzazioni		banca dati "Monic@"
Autorizzazione sosta in zona ZSL	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della autorizzazione	immediato	100%	n. 9 richieste/n. 9 autoriz.		Protocollo ente
Toponomastica - rilascio numerazione civica esterna/interna	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di trasmissione della nota di assegnazione della numerazione	30 dalla data di presentazione della domanda	100%	n. 19 richieste/n.19 autoriz.		Protocollo ente

AZIONI DI MIGLIORAMENTO:	ESITI
1) Negli uffici municipali differenziazione dell'erogazione del servizio demografico attraverso l'appuntamento affiancato alla possibilità di accesso libero al cittadino	La modalità di ricezione dell'utenza "su appuntamento" ha consentito di ridurre i tempi di attesa, evitare code, di garantire l'erogazione dei servizi in sicurezza, nel rispetto dei protocolli anti covid, approvati dall'Ente, di offrire una maggiore riservatezza ed attenzione nell'espletamento delle pratiche. La possibilità di prenotazione attraverso l'agenda digitale ha snellito le procedure di prenotazione prima esclusivamente telefoniche. Il mantenimento di uno "sportello ad accesso libero" ha consentito di mantenere inalterata l'offerta dei servizi per situazioni di urgenza. PER UFFICIO PERMESSI: L'obiettivo di una gestione unificata del front office ha consentito una maggiore condivisione ed interscambiabilità tra gli operatori e, conseguentemente, l'erogazione di servizi aggiuntivi quali l'assistenza agli utenti nelle pratiche di accreditamento SPID, nonché una più efficiente e pronta risposta alle esigenze dei cittadini.
2) Mantenimento del progetto di "task force anagrafe" con personale a supporto dei municipi grazie al quale i municipi sono in grado di rendere maggiormente efficiente il servizio erogato	Tale Task Force è composta da 4 persone, debitamente formate e con delega di firma per gli atti di anagrafe e stato civile, che vengono settimanalmente destinate ai Municipi che ne fanno richiesta al fine di sopperire alla mancanza di personale. Tale azione risulta quindi fondamentale per mantenere un servizio costante /rendere maggiormente efficiente il servizio offerto.
3) Incremento della possibilità di pagamento dei servizi demografici tramite il servizio on line PagoPA su piattaforma MIP	Sono state svolte tutte le attività tecnico-contabili propedeutiche all'utilizzo di pos in collaborazione tra la Direzione Governo e Sicurezza dei Territori Municipali, i Municipi, la Direzione Servizi Finanziari - Ufficio Entrate - e il Settore Sviluppo Economico della Direzione Tecnologie Digitalizzazione e Smart-City.
4) Incremento della possibilità di pagamento dei servizi erogati dagli Uffici Permessi municipali tramite il servizio PagoPA on line su piattaforma MIP	Tutti i servizi erogati dagli uffici permessi sono pagati tramite il servizio pago pa su piattaforma MIP

IL DIRETTORE DEI MUNICIPI BASSA E MEDIA VALBISAGNO

Dott.ssa Maria Maimone

(documento sottoscritto digitalmente)