



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi MUNICIPIO 4 MEDIA 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	FONTE DEL DATO	NOTE
SERVIZIO ANAGRAFE								
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	100,00%	n. richieste 3733/n. c.i.e. emesse 3733		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
Rilascio carte identità Cartacee	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	rilascio immediato	100,00%	n. richieste 76/n. c.i. emesse 76		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
Autentica firma, fotocopia e legalizzazione di fotografia	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	rilascio immediato	100,00%	n. richieste 328/n. autentiche 328		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
Dichiarazione sostitutiva atto notorietà	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	rilascio immediato	100,00%	n. richieste 702/n. atti 702		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	100,00%	n. richieste 1051/n. certificati 1051		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
Rilascio certificazione di anagrafe pregressa (storico)	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	entro 10 gg	100,00%	n. richieste 101/n. certificati 101		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
Servizi di anagrafe a domicilio	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna della richiesta	15 gg	100,00%	n. richieste 41/n. servizi a domicilio 41		richieste cartacee	
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	100,00%	n. richieste 0/n. rilasci 0	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	100,00%	n. richieste 48/n. rilasci 48		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	100,00%	n. richieste 512/n. iscrizioni 512	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	100,00%	n. richieste 941/n. cambi 941		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
Ricezione istanza di parte di cancellazione anagrafica per inoltrare competenti Uffici di Corso Torino	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di cancellazione	Inoltro immediato agli uffici competenti (che garantiscono: 1 anno per irreperibilità; 90 giorni per mancato rinnovo della dimora abituale)	100,00%	n. richieste 28/n. inoltri 28		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	

Ricezione istanza di parte di iscrizione AIRE per inoltrare ai competenti uffici di Corso Torino	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di iscrizione	immediata trasmissione uffici competenti	100,00%	n. richieste 0/n. inoltri 0	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	100,00%	n. richieste 0/n. cancellazioni 0		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)	100,00%	n. richieste 109/n. inoltri 109		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
Variazioni anagrafiche	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di annotazione della variazione richiesta	2 gg lavorativi	100,00%	n. richieste 21/n. variazioni 21		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	100,00%	n. richieste 1505/n. certificazioni 1505		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	100,00%	n. richieste 89/n. certificazioni 89		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	100,00%	n. richieste 42/n. certificazioni 42		portale people	
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	100,00%	n. richieste 0/n. atti 0	Documenti richiesti e fatti on line dai cittadini. Dato non rilevabile.	portale people	
Dichiarazione di nascita	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di redazione dell'atto	immediato	100,00%	n. richieste 133/n. certificazioni 133		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
Riconoscimento figlio naturale	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di redazione dell'atto	immediato	100,00%	0		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
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	100,00%	n. richieste 105/n. certificazioni 105		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
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	100,00%	n. richieste 24/n. certificazioni 24		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
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	100,00%	n. richieste 83/n. certificazioni 83		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
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	100,00%	n. richieste 4/n. certificazioni 4		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
Convivenze di fatto	Tempestività nell'erogazione del servizio	registrazione in anagrafe previa verifica requisiti	2 gg	100,00%	n. richieste 2/n. atti 2		richieste cartacee	

Denuncia di morte	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di ricezione	immediato	100,00%	n. richieste 195/n. atti 195		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
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	100,00%	n. richieste 9/n. atti 9		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
SERVIZI ELETTORALI								
Ricezione istanze di iscrizione nell'Albo Scrutatori, Presidenti di seggio per inoltro a uffici competenti di Corso Torino	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo ricezione	immediata trasmissione uffici competenti	100,00%	n. richieste 7/n. inoltri 7		richieste cartacee	
Ricezione istanze di iscrizione nell'Albo dei Giudici popolari per inoltro a uffici competenti di Corso Torino	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo ricezione	immediata trasmissione uffici competenti	100,00%	n. richieste 0/n. inoltri 0		richieste cartacee	
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	100,00%	n. richiesta 37/n. rilasci 37		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic" - Portale richieste on line	
Ricezione istanza di cittadino disabile per poter esercitare il proprio diritto di voto per inoltro 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	100,00%	n. richieste 0/n. inoltri 0		richieste cartacee	
Raccolta firme per proposte di legge di iniziativa popolare e referendum abrogativi	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo ricezione	trasmissione uffici competenti	100,00%	n. firme/n. controlli anagrafici/autentiche firma richieste 423/effettuate 423		moduli raccolta firma vidimati prefettura	
SERVIZI CIMITERIALI								
Concessione di sepolture private e relativi rinnovi. Permute e retrocessioni	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	immediato	100,00%	153		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
Esumazione ordinaria e straordinaria	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di inoltro al cimitero competente	immediato	100,00%	45		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
Verifica capienza, tumulazioni supplementari, raccolta resti, traslazioni e trasferimenti fuori Comune	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo dell'autorizzazione	immediato	100,00%	398		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
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.)	100,00%	n. richiesta 19/n. concessione_autoriz.. 19		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	100,00%	n. richiesta 21/n. concessione_autoriz.. 21		banca dati passi carrabili	
Rinuncia autorizzazione/concessione passo carrabile	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della ricevuta di richiesta di cancellazione	immediato	100,00%	n. richiesta 15/n. cancellazioni 15		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	100,00%	n. richieste 21/n. autorizzazioni 21		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	100,00%	n. richieste 22/n. autorizzazioni 22	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.)	100,00%	n. richieste 39/n. autorizzazioni 39	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.)	100,00%	n. richieste 3/n. autorizzazioni 3	banca dati "Monic@"	
Autorizzazione sosta in zona ZSL	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della autorizzazione	immediato	100,00%	n. richieste 6/n. autoriz. 6	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	100,00%	n. richieste 17/n. autoriz. 17	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 dei uno "sportello ad accesso libero" ha consentito di mantenere inaltera l'offerta dei servizi per situazioni di urgenza. PER UFFICIO PERMESSI: L'obiettivo di una gestione unificata con lo Sportello del Cittadino 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 e messo a regime l'utilizzo esclusivo dei pagamenti tramite PagoPA per le pratiche cimiteriali.			
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			