

RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi MUNICIPIO 1 CENTRO EST- 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				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	100,00%	n. richieste/n. c.i.e. emesse NUMERO 6717		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
Rilascio carte identità Cartacee	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	rilascio immediato	100,00%	richieste/n. c.i. emesse NUMERO 283		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/n. autentiche NUMERO 409		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
Dichiarazione sostitutiva atto notorietà	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	rilascio immediato	100,00%	n. richieste/n. atti NUMERO 324		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/n. certificati NUMERO 115		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/n. certificati NUMERO 576		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/n. servizi a domicilio NUMERO 149		RICEVUTE 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		n. richieste/n. rilasci	l'ufficio non è abilitato al rilascio di certificati con timbro digitale	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/n. rilasci NUMERO 596		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/n. iscrizioni NUMERO 858		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/n. cambi NUMERO 1129		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
Ricezione istanza di parte di cancellazione anagrafica per inoltro 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/n. inoltri NUMERO 334		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/n. inoltri NUMERO 10		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/n. cancellazioni NUMERO 2		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/n. inoltri NUMERO 485		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/n. variazioni NUMERO 106		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/n. certificazioni NUMERO 926		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/n. certificazioni NUMERO 30		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/n. certificazioni NUMERO 261		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		n. richieste/n. atti	l'ufficio non è abilitato al rilascio di certificati con timbro digitale	banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
Dichiarazione di nascita	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di redazione dell'atto	immediato					
Riconoscimento figlio naturale	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di redazione dell'atto	immediato					
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					
Trascrizione negli atti 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	tempi di trascrizione	90 giorni salvo particolari esigenze istruttorie					
Trascrizione negli atti di Stato Civile dell'atto di nascita avvenuta all'estero di un cittadino italiano su istanza di parte	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempi di trascrizione	30 giorni salvo particolari esigenze istruttorie					
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					
Convivenze di fatto	Tempestività nell'erogazione del servizio	registrazione in anagrafe previa verifica requisiti	2 gg	100,00%	n. richieste/n. atti NUMERO 5		E-MAIL INOLTRO CORSO TORINO	
Denuncia di morte	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di ricezione	immediato					

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					
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	100,00%	n. richieste/n. inoltri NUMERO 11		Auriga.- 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		n. richieste/n. inoltri N. 0		Auriga.- 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	100,00%	n. richiesta/n. rilasci NUMERO 57		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
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	100,00%	n. richieste/n. inoltri NUMERO 1		Auriga.- Protocollo Ente	
Raccolta firme per proposte di legge di iniziativa popolare e referendum abrogativi	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo ricezione	trasmissione uffici competenti	100,00%	n. firme/n. controlli anagrafici/autentiche firma NUMERO 135		Moduli di raccolta firma vidamati in Prefettura	
SERVIZI CIMITERIALI								
Concessione di sepolture private e relativi rinnovi. Permute e retrocessioni	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	immediato					
Esumazione ordinaria e straordinaria	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di inoltra al cimitero competente	immediato					
Verifica capienza, tumulazioni supplementari, raccolta resti, traslazioni e trasferimenti fuori Comune	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo dell'autorizzazione	immediato					
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/n. concessione_ autoriz.. NUMERO 24		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/n. concessione_ autoriz.. NUMERO 59		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/n. cancellazioni NUMERO 4		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/n. autorizzazioni NUMERO 52		Sistema 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/n. autorizzazioni 9		Sistema 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.)	96,00%	n. richieste/n. autorizzazioni 624	Mancato rispetto dei tempi procedurali si è verificato in n. 27 pratiche dell' Ufficio Permessi su un totale di n. 624 pratiche con le seguenti rispettive motivazioni: Pratiche 1)Per n. 23 pratiche il problema è stato il ritardo nei pagamenti o nell'inserimento della data di inizio lavori degli utenti. 2)Per n. 1 pratica c'è stato un ritardo nel parere della Polizia Locale. 3)Per n. 1 pratica c'è stato un ritardo nel parere di City Green Light. 4)Per n. 1 pratica stato un ritardo per una richiesta di integrazione documentale. 5)Per n. 1 pratica il sistema MoniC@ non ha fatto comparire la notifica;	Sistema Monic@	
Autorizzazione installazione specchi parabolici - dissuasori di sosta/segnalatica 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/n. autorizzazioni NUMERO 9		Sistema Monic@	
Autorizzazione sosta in zona ZSL	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della autorizzazione	immediato		n. richieste/n. autoriz.	NON ABBIAMO QUESTA TIPOLOGIA DI PRATICHE		
Parcheggi pubblici	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo inserimento in graduatoria	immediato	100,00%	n. richieste NUMERO 238		Auriga - Protocollo di 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		n. richieste/n. autoriz. NUMERO 95		Auriga - Protocollo di 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				Il Municipio ha attivato l' Agenda digitale sia per la prenotazione dei servizi demografici a partire dal 3 maggio 2021, presso l' Ufficio decentrato di Anagrafe- Piazza Santa Fede, 6 – 7sia per il servizio Spid				
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				"La 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."Il Municipio si è avvalso del contributo della task force per sopperire ad assenze lunghe per malattia o per uscite per trasferimenti/dismissione. A partire dal mese di aprile, a dicembre 2021 la task force, con numero una unità, è sta presente all' Anagrafe, con una media di n. 2 settimane al mese e questo supporto ha garantito la tenuta dello svolgimento delle attività di sportello anagrafico e del back office.				
3) Incremento della possibilità di pagamento dei servizi demografici tramite il servizio on line PagoPA su piattaforma MIP				Nel mese di Febbraio 2021 si è concluso il censimento POS standard e ricognizione necessità per i Municipi dei POS PagoPA "intelligenti", ossia, direttamente collegati alla piattaforma MIP (richiesta del Settore Sviluppo Economico della Direzione Tecnologie Digitalizzazione e Smart-City). La predisposizione tecnico-contabile operata in collaborazione tra Direzione Governo e Sicurezza dei Territori Municipali, Municipi, Ufficio Entrate e il Settore Sviluppo Economico della Direzione Tecnologie Digitalizzazione e Smart-City ai fini dell'attivazione dei pagamenti dei relativi servizi si rimane in attesa di ricevere dall'Amministrazione comunale i Pos cosiddetti "intelligenti", ossia, terminali Pos con software integrato per la gestione PagoPA necessari per i pagamenti relativi ai servizi demografici, da distribuire agli uffici dislocati sul territorio territorio. Per il momento l' Ufficio Anagraf edel Municipio Centro Est utilizza il pagamento tramite POS , non direttamente collegato tramite il servizio on line su Pago PA, su piattaforma MIP. 28 febbraio 2021: attivazione sulla piattaforma PagoPA dei pagamenti relativi alle tariffe dei servizi connessi agli Uffici Permessi dei Municipi come da "Decreto Semplificazioni". A tal proposito si allega l'attestazione rilasciata dall'Ufficio Entrate in merito all'attivazione sulla piattaforma PagoPa dei pagamenti delle tariffe dei servizi demografici e dei servizi connessi all'Ufficio Permessi municipali. ☒				
4) Incremento della possibilità di pagamento dei servizi erogati dagli Uffici Permessi municipali tramite il servizio PagoPA on line su piattaforma MIP				28 febbraio 2021: attivazione sulla piattaforma PagoPA dei pagamenti relativi alle tariffe dei servizi connessi agli Uffici Permessi dei Municipi come da "Decreto Semplificazioni".				

Direttore del Municipio Dott. Marco Pasini

documento firmato digitalmente