



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi MUNICIPIO 2 CENTRO OVEST- 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	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 5 474/n. c.i.e. emesse 5474		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
Rilascio carte identità Cartacee	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	rilascio immediato	100,00%	n. richieste 144/n. c.i. emesse 144		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 439/n. autentiche 439		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
Dichiarazione sostitutiva atto notorietà	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	rilascio immediato	100,00%	n. richieste 1020/n. atti 1020		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 1150/n. certificati 1150		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 352/n. certificati 352		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/99n. servizi a domicilio 99		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
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 725/n. rilasci 725i		richieste cartacee	
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 0 /n. rilasci 0		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 758/n. iscrizioni 758		portale people	

Cambi di abitazione nell'ambito del Comune di Genova	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di registrazione	2 gg lavorativi	100,00%	n. richieste 1299/n. cambi 1299		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
Ricezione istanza di parte di cancellazione anagrafica per inoltrato 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 95/n. inoltr 95i		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
Ricezione istanza di parte di iscrizione AIRE per inoltrato ai competenti uffici di Corso Torino	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di iscrizione	immediata trasmissione uffici competenti	100,00%	n. richieste 0/n. inoltr 0		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 inoltrato 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 398/n. inoltr 398i		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 / 169 n. 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	100,00%	n. richieste 900/n. certificazioni 900		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 1027/n. certificazioni 1027		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 307/n. certificazioni 307		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		portale people	
Dichiarazione di nascita	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di redazione dell'atto	immediato	100,00%	n. richieste 139 /n. certificazioni 139		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
Riconoscimento figlio naturale	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di redazione dell'atto	immediato	100,00%	6+6adozioni		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 44/n. certificazioni 44		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
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	tempo di trascrizione	90 giorni salvo particolari esigenze istruttorie	100,00%	63		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	

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	tempo di trascrizione	30 giorni salvo particolari esigenze istruttorie	100,00%	151		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%	8		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. richieste0/n. atti0		richieste cartacee	
Denuncia di morte	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di ricezione	immediato	100,00%	1292		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 28/n. atti28		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. richieste3/n. inoltri3		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. inoltr 0i		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. richiesta56/n. rilasc 56i		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. inoltr 0i		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 350/n. controlli anagrafici/autentiche firma 350		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%	203		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
Esumazione ordinaria e straordinaria	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di inoltro al cimitero competente	immediato	100,00%	280		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%	495		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 24/n. concessione_autoriz... 26		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 39/n. concessione_autoriz... 39		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 11/n. cancellazioni 11		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 23/n. autorizzazioni 18		banca dati "Monic@"	n 4 richieste pervenute a fine anno evase l'anno successivo
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 21/n. autorizzazioni 21		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 179/n. autorizzazioni 141		banca dati "Monic@"	n. 38 richieste pervenute a fine anno evase l'anno successivo
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 6/n. autorizzazioni 7		banca dati "Monic@"	
Autorizzazione sosta in zona ZSL	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della autorizzazione	immediato	100,00%	n. richieste 9/n. autoriz. 9		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 11/n. autori 11.		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 inalterata l'offerta dei servizi per situazioni di urgenza. L'erogazione di servizi aggiuntivi quali l'attivazione dello SPID point e il rilascio di credenziali SPID, nonché l'apertura straordinaria da sabato 24 luglio al 28 agosto di tre gli sportelli supplementari per il rilascio delle carte d'identità elettroniche che, nel periodo in argomento, si sono aggiunti quelli già presenti in Corso Torino.				
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, in base ad una programmazione mensile, 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				