



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi MUNICIPIO 7 PONENTE- 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%	5945/5945		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
Rilascio carte identità Cartacee	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	rilascio immediato	100,00%	73/73		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%	512/512		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
Dichiarazione sostitutiva atto notorietà	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	rilascio immediato	100,00%	590/590		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%	1092/1092		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%	1047/1047		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%	138/138		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%	14/14		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%	578/578		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%	715/715		portale people	
Cambi di abitazione nell'ambito del Comune di Genova	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di registrazione	2 gg lavorativi	100,00%	1629/1629		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%	42/42		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%	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%	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%	53/53		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"
Variazioni anagrafiche	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di annotazione della variazione richiesta	2 gg lavorativi	100,00%	53/53		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"
Autenticazione di firma per alienazione beni mobili registrati	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo autenticazione	rilascio immediato	100,00%	0		Data base ufficio e archivio cartaceo
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%	2341/2341		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%	144/144		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%	33/33		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%	0		portale people
Dichiarazione di nascita	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di redazione dell'atto	immediato	100,00%	191/191		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"
Riconoscimento figlio naturale	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di redazione dell'atto	immediato	100,00%	1		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%	104/104		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%	79/79		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%	70/70		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%	3		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"

Convivenze di fatto	Tempestività nell'erogazione del servizio	registrazione in anagrafe previa verifica requisiti	2 gg	100,00%	0		richieste cartacee	
Denuncia di morte	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di ricezione	immediato	100,00%	440/440		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%	29/29		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		0		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%	1		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%	12		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%	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%	466/466		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%	318/318		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
Esumazione ordinaria e straordinaria	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di inoltro al cimitero competente	immediato	100,00%	104/104		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%	417/417		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%	13/13		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%	44/44		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%	22/22		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%	35/35		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%	37/39	Per 2 pratiche i tempi sono risultati più lunghi a causa del ritardo del richiedente nel pagamento degli oneri previsti dalla normativa e nella formulazione dei pareri da parte dei tecnici competenti. Il Municipio ha svolto la pratica nei tempi previsti.	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%	142/157	Per 15 pratiche i tempi sono risultati più lunghi a causa del ritardo del richiedente nel pagamento degli oneri previsti dalla normativa e nella formulazione dei pareri da parte dei tecnici competenti. Il Municipio ha svolto la pratica nei tempi previsti.	banca dati "Monic@"
Autorizzazione installazione specchi parabolici - dissuasori di sosta/segnaleica 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%	5		banca dati "Monic@"
Autorizzazione sosta in zona ZSL	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della autorizzazione	immediato	100,00%	4		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%	48/48		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 del 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 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

IL Direttore del Municipio VII Ponente
Roberto Innocentini

Ing.