



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI
Carta dei Servizi Civici - Anno 2021

STRUTTURA: DIREZIONE SERVIZI CIVICI – SERVIZI DEMOGRAFICI

SERVIZIO EROGATO STANDARD (descrizione)	FATTORE QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato/formula Indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTE DEI DATI	NOTE
ANAGRAFE								
Rilascio carta d'identità elettronica	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di accesso / tempo invio dati all'Istituto Poligrafico dello Stato	Accesso: su prenotazione attraverso l'Agenda Servizi Demografici (accessibile dal sito istituzionale del Comune di Genova) o accesso diretto per casi di necessità e urgenza. Invio dati: immediato (tempo di rilascio della CIE da parte dell'Istituto Poligrafico 6 gg lavorativi dalla richiesta)	100%	n. carte richieste /emesse 40.283/40.283		Hypersic	
Rilascio carta d'identità formato cartaceo	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	rilascio immediato	100%	n. carte richieste /emesse 1651/1651		Hypersic	
Autenticazione di firma, fotocopia e legalizzazione fotografia	tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	rilascio immediato	100%	autentiche richieste /effettuate 7.300/7.300		Hypersic	
Dichiarazione sostitutiva atto di notorietà	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	rilascio immediato	100%	n.dichiarazioni richieste /emesse 7.337/7.337		Hypersic	
Rilascio certificazione di anagrafe	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	Rilascio immediato (10 giorni per i certificati storici)	100%	certificati anagrafici rilasciati 15438 nei tempi previsti		Hypersic	
Servizi di anagrafe a domicilio per utenti con difficoltà motorie	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna dalla richiesta	10 gg	100%	Servizi richiesti / erogati 209/209		protocollo / Hypersic	
Residenza (Iscrizione anagrafica di cittadini provenienti da altri Comuni o dall'estero)	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di registrazione in anagrafe	2 giorni lavorativi	100%	registrazioni anagrafiche richieste/evase 4.401/4.401		Hypersic	
Residenza (Cambio di abitazione nell'ambito del Comune di Genova)	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di registrazione	2 giorni lavorativi	100%	cambio di abitazione richieste/evase 10.534/10534		Hypersic	
Iscrizione A.I.R.E. (anagrafe italiani residenti all'estero)	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di iscrizione	2 giorni lavorativi dalla ricezione della documentazione da parte del Consolato/Ambasciata	100%	iscrizioni AIRE richieste/evase 731/731		Hypersic	
Rilascio attestato di soggiorno indeterminato e permanente a cittadini dell'U. E. già residenti	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna dalla richiesta	30 giorni	100%	attestato di soggiorno richiesto/evaso 80/80		Hypersic	

Dichiarazione di dimora abituale per i cittadini stranieri	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di registrazione	20 giorni	100%	dato non rilevabile	Le richieste sono registrate attraverso un file fornito dalla Questura quest'anno malfunzionante per problematiche informatiche che ne hanno imedito il cotteggio massivo.		
Assegnazione numeri civici	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di invio ordine numeri civici dall'arrivo della comunicazione da parte del Municipio competente	2 giorni lavorativi	100%	n. Richieste/evase 136 /136		protocollo	
Intitolazione strade o piazze e targhe commemorative	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di istruttoria per l'inserimento all'ordine del giorno della seduta della Commissione per la Toponomastica cittadina (che di norma si riunisce con cadenza semestrale)	10 giorni	100%	n. Richieste/evase 11/11		protocollo	
Rilascio certificati relativi alle denominazioni stradali	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio	3 giorni	100%	n. Richieste/evase 0/0		protocollo	
Autenticazione di firma per alienazione dei beni mobili registrati	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di autenticazione	immediato	100%	n. Richieste/evase 70/70		Hypersic	
Convivenze di fatto	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di registrazione in anagrafe previa verifica requisiti	2 giorni lavorativi	100%	n. Richieste/evase 131 /131		Hypersic	
STATO CIVILE								
Rilascio di certificazione di stato civile	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio/spedizione	Immediato consegna entro 15 giorni (per certificati con particolari ricerche d'archivio) spedizione entro 3 giorni (per certificati con consegna a domicilio o ritiro presso la sede territoriale prescelta)	100%	n. Richieste/evase 16637/16637		Hypersic	
Pubblicazione di matrimonio	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempi di pubblicazione all'Albo Pretorio on line	11 giorni	100%	n. Richieste/effettuate 1743/1743		Hypersic	
Celebrazione del matrimonio civile	Accessibilità: offrire ai futuri sposi la possibilità di scegliere le sedi in base alle possibilità/esigenze	Numero sedi di celebrazione	9 sedi	100%	sedi disponibili N. 9/ sedi utilizzate n. 7 (Totale matrimoni N. 913)	Le sedi disponibili (comunali o private convenzionate) sono 9, ma il loro reale utilizzo dipende dalle scelte dei nubendi.	Atti di matrimonio	
Unioni civili	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di iscrizione dell'atto nel registro di stato civile	immediato	100%	n. Richieste/effettuate 25/25		Hypersic	
Accordo di separazione personale e/o divorzio davanti all'Ufficiale dello Stato Civile	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di definizione della pratica	90 giorni dalla redazione del 1° verbale di separazione/divorzio/richesta di scioglimento dell'unione civile (salvo particolari esigenze istruttorie)	100%	n. Richiesti / effettuati 149 /149 separazioni 202/202 divorzi		Hypersic	
Dichiarazione di nascita	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di redazione dell'atto	immediato	100%	n. atti richiesti/redatti 2649/2649 (Ufficio 1 -Centro)		Hypersic	
Riconoscimento di nascituro	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di redazione dell'atto	immediato	100%	n. atti richiesti/redatti 310/310 (Ufficio 1- Centro)		Hypersic	

Acquisto o riacquisto cittadinanza italiana di diritto	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di completamento istruttoria	50 giorni	100%	n. richieste /evase 2376/2376		Hypersic	
Riconoscimento cittadinanza italiana "jure sanguinis" ai discendenti di cittadini italiani emigrati all'estero	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di completamento istruttoria	45 giorni	100%	n. richieste /evase 74/74		Hypersic	
Disposizioni Anticipate di Trattamento DAT- Testamento biologico	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di registrazione	immediato	100%	n. istanze/registrazioni 236/236		Hypersic	
ELETTORALE								
Iscrizione nell'Albo degli Scrutatori, Presidenti di Seggio	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di aggiornamento dell'albo	annuale	100%	richieste/evase 967/967		registrazione delle domande di iscrizione pervenute (sportello e email) su supporto informatico e database servizi demografici	
Iscrizione nell'Albo dei Giudici Popolari	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di aggiornamento dell'albo	biennale	100%	richieste/evase 4171/4171		registrazione delle domande di iscrizione pervenute (sportello e email) su supporto informatico e database servizi demografici	
Consegna tessere elettorali	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	Immediato e comunque entro la settimana antecedente le consultazioni	100%	tessere elettorali da consegnare/consegnate nei tempi stabiliti 10858/10858 tessere		registrazioni database servizi demografici	Tessere elettorali (emissioni e aggiornamenti)
Rilascio/duplicato tessera elettorale	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio	Immediato, compresi i giorni delle Consultazioni	100%	duplicati richiesti/rilasciati 487/487		registrazioni database servizi demografici	i dati si riferiscono agli uffici di corso Torino
Raccolta firme e rilascio certificati di iscrizione nelle	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio	24 ore per le candidature 48 ore rilascio certificati per le richieste referendarie	100%	certificati richiesti/rilasciati 40149 /40149		registrazione delle richieste pervenute su supporto informatico -archivio email e PEC elettorale	
Diritto di voto per le persone disabili	Accessibilità al servizio	numero richieste accolte	100% degli aventi diritto per: 1) voto assistito per elettori non vedenti o impossibilitati ad apporre il segno grafico senza accompagnatore; 2) voto domiciliare per elettori con dipendenza continuativa e vitale da apparecchiature elettromedicali oppure intrasportabili perché con gravissime infermità; 3) assegnazione a seggi accessibili per elettori con difficoltà di deambulazione	100%	Richieste/rilasciate 8/8		registrazione delle domande pervenute via email/sportello su supporto informatico e verbalizzazione revisioni elettorali dinamiche	
Rilascio certificato esito di leva (per i riformati alla visita), iscrizione nelle liste di leva, dichiarazione ricostruzione foglio matricolare	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	immediato Per il certificato di esito di leva i tempi decorrono dalla ricezione del certificato vistato dal Distretto Militare di Torino	100%	richieste/evase 174/174		Richieste pervenute esclusivamente via mail	
AZIONI DI MIGLIORAMENTO				ESITI				

1) Incentivare, tramite idonei strumenti di comunicazione, la presentazione delle domande di iscrizione all'Albo Scrutatori tramite strumenti informatici con l'obiettivo di ridurre la presentazione di domande cartacee a non oltre il 40% del totale	Raggiunto il 61% di domande in formato digitale
2) Incentivare attraverso rivisitazione e semplificazione delle informazioni sul sito istituzionale, l'accesso ai servizi anagrafici erogabili on line	Si è provveduto a rivisitare tutte le pagine informative semplificando i testi e inserendo tutti i moduli e percorsi di accesso ai servizi online. E' stato messa in funzione la possibilità di effettuare l'istanza di variazione di residenza con una procedura guidata sul Fascicolo del Cittadino. Si stanno implementando le informazioni sullo stato delle pratiche anagrafiche comunicato attraverso la app IO.
3) Promuovere l'accesso ai servizi anagrafici erogabili in presenza, attraverso appuntamenti tramite l'agenda digitale, attraverso idonea campagna comunicativa	Dal 9 marzo 2021 è stato inserito il link all'agenda in home page del sito del Comune di Genova. Da maggio 2021 esiste la pagina https://smart.comune.genova.it/agendaservizi che contiene i link all'agenda dei Municipi e a Uffici centrali. L'agenda è quindi reperibile anche attraverso query sui motori di ricerca. La presenza dell'agenda e dell'allargamento del servizio di prenotazione online ai Municipi è uscito come "notizia in evidenza" sul sito ed è tuttora presente.
4) Ampliare, attraverso la stipula di convenzioni con soggetti terzi, i punti di erogazione dei certificati on line dedicati a persone impossibilitate a richiederli personalmente	Le convenzioni sono in via di ampliamento. Attualmente i soggetti terzi convenzionari per l'erogazione dei certificati sono 24 edicole e 9 punti ACI
5) Offrire la possibilità di richiesta certificazioni on line per tutti i comuni italiani subentrati in ANPR attraverso nuovo portale	Il nuovo portale non è entrato in funzione per problematiche informatiche. Se ne prevede la risoluzione e la messa a regime nel primo semestre 2022.
6) Realizzare, attraverso messa a regime di nuovo portale, la possibilità di richiedere variazioni di residenza on line attraverso percorso guidato che ne semplifica la presentazione	La variazioni anagrafiche possono attualmente essere richieste on line attraverso il Fascicolo del Cittadino, oltreché via mail con informazioni dettagliate e modulistica reperibili sul sito istituzionale
7) Riversare tramite applicativo informatico l'intero contenuto delle DAT (in analogia a quelle ricevute dopo il 1° febbraio 2020).	Si sta procedendo alle trasmissioni delle DAT in modalità singola; non è stato possibile accordarsi con il Ministero della Salute per l'invio massivo; Le dat ricevute dal 2009 a Giugno 2018 sono già state trasmesse in modalità singola. Quelle successive al 01/02/2020 sono inviate contestualmente alla ricezione della DAT.
8) Mantenimento del progetto "Cittadini si nasce" grazie al quale i neogenitori possono ottenere l'attribuzione del Codice Fiscale al neonato direttamente presso gli ospedali, con conseguente possibilità di scegliere il pediatra.	Il progetto cittadini si nasce è continua ad essere particolarmente gettonato per la celerità nel garantire la trasmissione del dato tra gli Enti coinvolti. Nel 2021 sono state rese n. 2337 dichiarazioni di nascita nell'ambito del progetto.
9) Continuazione e ricerca di soluzioni semplificative per l'attività di archiviazione digitale delle pratiche anagrafiche acquisite on line.	Con l'entrata a regime del fascicolo del cittadino, oltre a guidare il cittadino nella compilazione dell'istanza di cambio ed a breve immigrazione, permette l'archiviazione digitale direttamente sul sistema gestionale.
10) Incremento del database di stato civile attraverso l'inserimento digitale degli atti al fine di garantire l'ampliamento della certificazione on line di stato civile	Nel 2021 sono stati inseriti digitalmente ulteriori 2028 atti di Stato Civile
11) Continuazione dell'analisi e successiva dismissione parziale dell'archivio cartaceo Elettorale.	Iniziato il processo di dismissione dell'archivio cartaceo dei fascicoli elettorali: digitalizzazione degli estratti di nascita (nati fuori Genova) annualità 2010 - 11 - 12 - 13 - 14 - inserimento nuovi certificati penali per circa 25.000 elettori
12) Ricerca ed ampliamento dei partner esterni per l'erogazione dei certificati ed altri servizi demografici on line attraverso stipula di apposite convenzioni	Sono in divenire le stipule delle convenzioni che, oltre alle edicole e sedi ACI prevedono l'entrata del CAF UIL. E' allo studio la fattibilità dell'erogazione dei certificati tramite le tabaccherie
13) Costituzione dello Sportello Aziende, front office unico in materia funeraria, ove uniformare un processo lavorativo affine, che abbraccia l'attività di tre uffici distinti ma connessi, dalla denuncia di morte fino all'autorizzazione alla cremazione	Il front office unico permette una maggiore speditezza nelle evasioni delle pratiche favorendo un circolo virtuoso tra le consequenziali fasi di lavoro
14) Creazione dell'Agenda Servizi Demografici, strumento attraverso il quale è possibile prenotare 13 servizi per il quali è richiesta la presenza. L'accesso su appuntamento consente al cittadino un notevole risparmio di tempo, garantendo un servizio senza code e in piena sicurezza, grazie agli ingressi contingentati.	I servizi disponibili sull'agenda di prenotazione dei Servizi Demografici - Uffici Centrali sono attualmente 15. Inoltre la prenotazione online è stato allargata a tutti i Municipi https://smart.comune.genova.it/agendaservizi

Documento firmato digitalmente dal Responsabile
Dott.ssa Fernanda Gollo