

RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi MUNICIPIO 1 CENTRO EST- Anno 2023

| 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% | 6675/6675 | | CONTABILITA' | |
| Rilascio carte identità Cartacee | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo di consegna | rilascio immediato | 100,00% | 392/392 | | STAMPE INDICATORI DI HYPER SIC | |
| Legalizzazione di foto | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo di consegna | rilascio immediato | 100,00% | 96/96 | | HYPER SIC | |
| Autentica firma, fotocopia e dichiarazione sostitutiva atto notorietà | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo di consegna | rilascio immediato | 100,00% | 771/771 | | HYPER SIC | |
| 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% | 2502/2502 | | HYPER SIC | |
| Rilascio certificazione di anagrafe pregressa con ricerca d'archivio (storico) | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo di consegna | entro 10 gg per certificazione di anagrafe pregressa (storico) con ricerca d'archivio | 100,00% | 13/13 | | MUNICIPIO | DA DICEMBRE 2023 IL MUNICIPIO DEVE INOLTARE LA RICHIESTA ALL'UFFICIO COMPETENTE |
| Servizi di anagrafe a domicilio | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo di consegna della richiesta | 15 gg | 100,00% | 200/200 | | MUNICIPIO | |
| 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% | 963/963 | | STAMPE INDICATORI DI HYPER SIC | |
| Cambi di abitazione nell'ambito del Comune di Genova | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo di registrazione | 2 gg lavorativi | 100,00% | 1145/1145 | | STAMPE INDICATORI DI HYPER SIC | |

| 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 |
|---|---|---|---|------------------------|---|--|-------------------------------|--------------------------------------|
| 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% | 295/295 | | STAMPE INDICATORI DI HYPERSIC | |
| Autenticazione di firma per alienazione beni mobili registrati | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo autenticazione | rilascio immediato | | n. richieste/n. autentiche | | | IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO |
| Rilascio di certificazione e/o estratto di nascita, di matrimonio, di decesso | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo di consegna | rilascio immediato | 100,00% | 961/961 | | HYPERSIC | |
| Convivenze di fatto | Tempestività nell'erogazione del servizio | Trasmissione a Uffici Centrali previa verifica requisiti (residenza, coabitazione e iscrizione sul medesimo stato di famiglia) | 2 gg lavorativi | 100,00% | 0/0 | | MUNICIPIO | |
| SERVIZI DI STATO CIVILE | | | | | | | | |
| Dichiarazione di nascita | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo di redazione dell'atto | immediato | | | | | IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO |
| Riconoscimento figlio naturale | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo di redazione dell'atto | immediato dal momento dell'acquisizione della documentazione necessaria | | | | | IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO |
| 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 | immediato dal momento dell'acquisizione della documentazione necessaria | | | | | IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO |
| 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 gg salvo particolari esigenze istruttorie | | | | | IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO |
| 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 gg salvo particolari esigenze istruttorie | | | | | IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO |
| 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 gg | | | | | IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO |
| 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 gg | | | | | IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO |
| Trascrizione atto morte da privato | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo di ricezione | immediato | | | | | IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO |

| 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 |
|--|---|---|---|---------------------|--|--|---|--------------------------------------|
| 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 | Inoltro immediato agli uffici competenti (che garantiscono un aggiornamento annuale dell'Albo) | 100,00% | QUATTRO/QUATTRO | | MUNICIPIO | |
| Ricezione istanze di iscrizione nell'Albo dei Giudici popolari per inoltro a uffici competenti di Corso Torino | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo ricezione | Inoltro immediato agli uffici competenti (che garantiscono un aggiornamento biennale dell'Albo) | 100,00% | UNO/UNO | | MUNICIPIO | |
| 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% | 26/26 | | STAMPE INDICATORI DI HYPERVIC + MUNICIPIO | |
| Raccolta firme per proposte di legge di iniziativa popolare e referendum | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo ricezione | Inoltro uffici competenti | 100,00% | 38/38 | | MUNICIPIO | |
| Rilascio certificati iscrizione nelle liste elettorali | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo rilascio | - 24 ore rilascio certificati per le candidature -48 ore rilascio certificati per le richieste referendarie | 100,00% | QUATTRO/QUATTRO | | HYPERVIC | |
| SERVIZI CIMITERIALI | | | | | | | | |
| Concessione di sepolture private e relativi rinnovi. Permute e retrocessioni | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo di consegna | Consegna immediata del modulo di pagamento | | | | | IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO |
| Esumazione ordinaria e straordinaria | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo di inoltro al cimitero competente o agli uffici centrali per esumazione straordinaria | Trasmissione immediata della domanda | | | | | IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO |
| Verifica capienza, tumulazioni supplementari, raccolta resti, traslazioni e trasferimenti fuori Comune | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo dell'autorizzazione | Consegna immediata del modulo di pagamento | | | | | IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO |
| 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.) | 92,86% | 13/14 | Ritardo da parte dello Sportello Unico per l'Edilizia a rilasciare il nulla osta e da parte della PL a rilasciare la prescrizione specifica. | MONITORAGGI TRIMESTRALI | |
| 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% | 35/35 | | MONITORAGGI TRIMESTRALI | |

| 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 |
|---|---|---|---|------------------------|---|--|-------------------------|------|
| Rinuncia autorizzazione/concessione passo carrabile | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo rilascio della ricevuta di richiesta di cancellazione | immediato | 100,00% | 2 SU 2 | | MONITORAGGI TRIMESTRALI | |
| Autorizzazione rottura ordinaria del suolo pubblico – piccoli utenti | 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 | | MONITORAGGI TRIMESTRALI | |
| Autorizzazione proroga rottura ordinaria del suolo pubblico - Piccoli utenti | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo rilascio della autorizzazione | 20 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% | 6 SU 6 | | MONITORAGGI TRIMESTRALI | |
| Autorizzazione alla occupazione temporanea di suolo pubblico a fini edili ordinaria (compresa zona censuaria A1 esente) | 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% | 248/248 | | MONITORAGGI TRIMESTRALI | |
| Autorizzazione alla occupazione temporanea del suolo pubblico a fini edili urgente (compresa zona censuaria A1 esente) | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo rilascio della autorizzazione | immediato | 100,00% | 11 SU 11 | | MONITORAGGI TRIMESTRALI | |
| Proroga autorizzazione occupazione suolo | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo rilascio della autorizzazione | 20 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% | 366/366 | | MONITORAGGI TRIMESTRALI | |
| Autorizzazione posa in opera di specchi parabolici e dissuasori di sosta a servizio di passo carrabile | 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 su 5 | | MONITORAGGI TRIMESTRALI | |
| Nulla osta di dissuasori a delimitazione di area 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.) | | 0 su 0 | | MONITORAGGI TRIMESTRALI | |

| 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 |
|---|---|--|---|------------------------|---|--|---|--------------------------------------|
| Rilascio permesso ZSL | Tempestività nell'erogazione del servizio | tempo rilascio della autorizzazione | immediato | | | | | IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO |
| Toponomastica - rilascio numerazione civica esterna/interna | Tempestività nell'erogazione del servizio | Tempo di trasmissione della nota di assegnazione della numerazione | 30 gg dalla data di presentazione della domanda | 98,92% | 92/93 | Un numero elevato di pratiche pervengono a questo ufficio e in questo caso, non si è riusciti a terminare per tempo l'iter della pratica | MONITORAGGI TRIMESTRALI | |
| CIVICHE SCUOLE VESPERTINE | | | | | | | | |
| Civiche Scuole Vespertine | Accessibilità | Prossimità delle scuole all'utenza | Presenza di 1 scuola per ogni Municipio | 100,00% | 1 scuola presente | | | |
| | | Presentazione on line dell'istanza | Modulistica presente sullo Sportello Telematico Polifunzionale | 100,00% | 1x100 | | | |
| | Efficacia | Preparazione e particolare competenza delle insegnanti | 3 ore di aggiornamento collettivo a settimana delle insegnanti | 100,00% | LA FORMAZIONE E' PREVISTA NEL REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO E LA GESTIONE DELLE CIVICHE SCUOLE VESPERTINE E PRECISATA IN ACCORDI SINDACALI SPECIFICI | | | |
| | Tempestività | Locali ed attrezzature riservate alla scuola | Manutenzione annuale ordinaria e straordinaria delle attrezzature riservate alla scuola | 100,00% | DD. N. 2023-194.0.0.-7 DEL 22/02/2023 | | | |
| | Trasparenza | Aggiornamento del sito web | Pubblicazione annuale sul sito web di tariffe e corsi | 100,00% | 1 su 1 | | Tariffe: https://smart.comune.genova.it/sites/default/files/archivio/documenti/Tariffe%2023_2024_0.pdf Corsi: https://smart.comune.genova.it/node/5668 | |

| 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 |
|---|---------------------|------------|---------------------------|---|---|--|----------------|------|
| AZIONI DI MIGLIORAMENTO | | | | ESITI | | | | |
| Mantenimento negli uffici municipali della differenziazione dell'erogazione del servizio demografico attraverso l'appuntamento affiancato alla possibilità di accesso libero al cittadino | | | | <p>L'esperienza positiva sulla doppia possibilità di erogazione del servizio demografico municipale, "su appuntamento" e "ad accesso libero", è stata confermata anche per l'anno 2023, con apprezzamento da parte dell'utenza.</p> <p>La modalità di ricezione dell'utenza "su appuntamento" ha consentito di: ridurre i tempi di attesa, evitare code, garantire l'erogazione dei servizi in sicurezza, offrire una maggiore riservatezza ed attenzione nell'espletamento delle pratiche. Tra l'altro la possibilità di prenotazione attraverso l'agenda digitale ha snellito le procedure di prenotazione, un tempo esclusivamente telefoniche.</p> <p>Il mantenimento dello "sportello ad accesso libero" ha permesso l'accesso al servizio anche a persone non "digitalmente" preparate ed ha consentito sia di prendere in carico richieste urgenti sia di aumentare la flessibilità dell'erogazione del servizio anche in situazioni di non urgenza. Ad esempio, nel caso di appuntamenti disdetti all'ultimo momento lo slot disponibile è stato utilizzato per l'accesso libero in affiancamento allo sportello dedicato.</p> | | | | |
| 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 | | | | <p>Nel 2023 in "Task Force Anagrafe" si sono alternate in media 2-3 persone, debitamente formate e con delega di firma per gli atti di anagrafe e stato civile. Le stesse, gestite dalla Direzione di Area Servizi Civici, sono state settimanalmente destinate agli uffici demografici municipali richiedenti al fine di sopperire alla mancanza di personale. La Task Force Anagrafe è stata, inoltre, affiancata da una Task Force, cosiddetta "Municipale", composta da personale formato e con delega di firma che, di consueto, lavora c/o altri uffici e che, in caso di necessità ed urgenza, si presta a collaborare in Anagrafe. Tali Task Force hanno consentito l'erogazione di un servizio costante e maggiormente efficiente.</p> | | | | |
| Disponibilità di nuovi strumenti informatici a servizio di cittadini e imprese per una migliore gestione delle istanze inoltrate ai Municipi nell'ambito delle pratiche sui "permessi" | | | | <p>Nel 2022 gli Uffici Permessi Municipali e gli Uffici centrali che si occupano di strade sono stati coinvolti in un progetto di digitalizzazione messo in campo dai Sistemi Informativi della Civica Amministrazione. Nel 2023 è stato quindi possibile mettere in produzione una nuova piattaforma informatizzata di gestione delle istanze, gestite dagli Uffici Permessi Municipali e dagli Uffici centrali, che ha consentito una maggiore uniformità di trattazione delle pratiche di occupazione suolo, rottura suolo, passi carrabili e dissuasori. Al momento sono in corso ulteriori sviluppi tecnici al fine di rendere maggiormente performante il processo di gestione delle pratiche, consentendo l'informatizzazione anche di tutte le sottofasi dei diversi procedimenti amministrativi. Nel 2023 i Municipi hanno anche collaborato, nell'ambito di un progetto nazionale, alla fase di analisi per implementare, nel 2024, sul SUAP - Sportello Unico Attività Produttive - le istanze presentate dalle Imprese ai fini dell'autorizzazione/concessione di passi carrabili. L'obiettivo finale sarà quello di avere, prossimamente, un unico punto di accesso per presentare istanze di qualsiasi tipologia che riguardino le Imprese.</p> | | | | |
| Disponibilità di nuovi strumenti informatici a servizio di cittadini e imprese per una migliore gestione dei Patti di Collaborazione nell'ambito dell'Amministrazione Condivisa | | | | <p>All'inizio del 2023 è stata resa accessibile ai cittadini la nuova piattaforma informatizzata "ProponiTi" per la gestione delle proposte di patti di collaborazione, seguita dalle Direzioni Municipali, che ha consentito una maggiore uniformità di trattazione oltre che la trasparenza della procedura.</p> <p>Sono pervenute 246 proposte da parte di cittadini, singoli o organizzati, sui più vari ambiti di intervento, dal verde alla socializzazione, dall'educazione alla cura dell'ambiente. Di queste proposte 70 sono diventati patti che vedono impegnati cittadini ed uffici per migliorare il decoro e la qualità della vita nei quartieri. Occorre poi tenere presente che, prossimamente, verranno trasferite su tale portale le proposte ed i 300 patti in essere dall'adozione del relativo regolamento comunale nel 2017, consultabili oggi solo su pagine del vecchio sito dell'Ente.</p> | | | | |