



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi MUNICIPIO 6 MEDIO PONENTE - 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				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%	9578/9578		CONTABILITA'	
Rilascio carte identità Cartacee	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	rilascio immediato	100,00%	338/338		STAMPE INDICATORI DI HYPER SIC	
Legalizzazione di foto	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	rilascio immediato	100,00%	134/134		HYPER SIC	
Autentica firma, fotocopia e dichiarazione sostitutiva atto notorietà	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	rilascio immediato	100,00%	1275/1275		GESTIONALE 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%	1900/1900		GESTIONALE 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%	571/571		GESTIONALE HYPER SIC	
Servizi di anagrafe a domicilio	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna della richiesta	15 gg	100,00%	142/142		ARCHIVIO CARTACEO	
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%	1038/1038		GESTIONALE 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
Cambi di abitazione nell'ambito del Comune di Genova	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di registrazione	2 gg lavorativi	100,00%	1268/1268		STAMPE INDICATORI DI HYPER SIC	
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%	265/265		STAMPE INDICATORI DI HYPER SIC	
Autenticazione di firma per alienazione beni mobili registrati	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo autenticazione	rilascio immediato	100,00%	5/5		STAMPE INDICATORI DI HYPER SIC	
Rilascio di certificazione e/o estratto di nascita, di matrimonio, di decesso	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	rilascio immediato	100,00%	1461/1461		GESTIONALE HYPER SIC	
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	100,00%	0		MUNICIPIO	
SERVIZI DI STATO CIVILE								
Dichiarazione di nascita	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di redazione dell'atto	immediato	100,00%	175/175		STAMPE INDICATORI DI HYPER SIC	
Riconoscimento figlio naturale	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di redazione dell'atto	immediato dal momento dell'acquisizione della documentazione necessaria	100,00%	11/11		STAMPE INDICATORI DI HYPER SIC	
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%	98/98		STAMPE INDICATORI DI HYPER SIC	
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%	106/106		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
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%	314/314		STAMPE INDICATORI DI HYPER SIC	
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	100,00%	8/8		STAMPE INDICATORI DI HYPER SIC	
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	100,00%	40/40		STAMPE INDICATORI DI HYPER SIC	
Trascrizione atto morte da privato	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di ricezione	immediato	100,00%	1/1		STAMPE INDICATORI DI HYPER SIC	
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%	8/8		ARCHIVIO CARTACEO 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%	0		ARCHIVIO CARTACEO 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%	63/63		STAMPE INDICATORI DI HYPER SIC	
Raccolta firme per proposte di legge di iniziativa popolare e referendum	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo ricezione	Inoltro uffici competenti	100,00%	154/154		ARCHIVIO CARTACEO 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%	0			

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 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	100,00%	498/498		FILE NUOVA STATISTICA CIMITERI CONDIVISO CON CORSO TORINO	
Esumazione ordinaria e straordinaria	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di inoltro al cimitero competente o agli uffici centrali per esumazione straordinaria	immediato	100,00%	241/241		FILE NUOVA STATISTICA CIMITERI CONDIVISO CON CORSO TORINO	
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	100,00%	892/892		FILE NUOVA STATISTICA CIMITERI CONDIVISO CON CORSO TORINO	
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%	29/29		GEOWORK E CARTACEO	
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%	36/36		GEOWORK	
Rinuncia autorizzazione/concessione passo carrabile	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della ricevuta di richiesta di cancellazione	immediato	100,00%	27/27		GEOWORK E CARTACEO	
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%	26/26		GEOWORK	

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
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%	4/4		GEOWORK	
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%	70/70		GEOWORK	
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%	3/3		GEOWORK	
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%	91/91		GEOWORK E MONIC@	
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%	9/9		GEOWORK E CARTACEO	
Nulla osta di dissuasori a delimitazione di area privata	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della autorizzazione	41 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%	0 /0		GEOWORK	
Rilascio permesso ZSL	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della autorizzazione	immediato	100,00%	0/0		ITALYSOLUTION	
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	100,00%	35 /35		CARTACEO	

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
CIVICHE SCUOLE VESPERTINE								
Civiche Scuole Vespertine	Accessibilità	Prossimità delle scuole all'utenza	Presenza di 1 scuola per ogni Municipio	100,00%	N. 27 UTENTI SCUOLA VESPERTINE MEDIO PONENTE		REGISTRO INTERNO DEI NOMI DELLE UTENTI ISCRITTI ALLA SCUOLA	
		Presentazione on line dell'istanza	Modulistica presente sullo Sportello Telematico Polifunzionale	100,00%	N. 27 ISTANZE / N. 27 UTENTI		SPORTELLO TELEMATICO POLIFUNZIONALE E REGISTRO INTERNO DELLE ISCRIZIONI	
	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		REPORT MENSILE DELLE ATTIVITA' DELLE INSEGNANTI VESPERTINE	
	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		E-PRAXI	DD AFFIDAMENTO GARA ATTREZZATURE SCUOLE VESPERTINE
	Trasparenza	Aggiornamento del sito web	Pubblicazione annuale sul sito web di tariffe e corsi	100,00%	PUBBLICAZIONE VERIFICABILE DA https://smart.comune.genova.it/sezione/civiche-scuole-vespertine		https://smart.comune.genova.it/sezione/civiche-scuole-vespertine	

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					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. La modalità di ricezione dell'utenza "su appuntamento" ha consentito di: ridurre 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. 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.			
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					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. Tale Task Force ha consentito l'erogazione di un servizio costante e maggiormente efficiente.			
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"					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 riguardano le imprese.			
Disponibilità di nuovi strumenti informatici a servizio di cittadini e imprese per una migliore gestione dei Patti di Collaborazione nell'ambito dell'Amministrazione Condivisa					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. 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.			