



Comune di Genova



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi MUNICIPIO 8 MEDIO LEVANTE - 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		n. richieste/n. c.i.e. emesse			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Rilascio carte identità Cartacee	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	rilascio immediato		n. richieste/n. c.i. emesse			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Legalizzazione di foto	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	rilascio immediato					IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Autentica firma, fotocopia e dichiarazione sostitutiva atto notorietà	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	rilascio immediato		n. richieste/n. autentiche			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
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		n. richieste/n. certificati			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
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		n. richieste/n. certificati			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Servizi di anagrafe a domicilio	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna della richiesta	15 gg		n. richieste/n. servizi a domicilio			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
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		n. richieste/n. iscrizioni			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Cambi di abitazione nell'ambito del Comune di Genova	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di registrazione	2 gg lavorativi		n. richieste/n. cambi			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Ricezione istanza di parte di cancellazione anagrafica per inoltrato competenti Uffici di Corso Torino	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di cancellazione	Inoltrato immediato agli uffici competenti (che garantiscono: 1 anno per irreperibilità; 90 giorni per mancato rinnovo della dimora abituale)		n. richieste/n. inoltri			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
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

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 di certificazione e/o estratto di nascita, di matrimonio, di decesso	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	rilascio immediato					IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
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					IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
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 autorizzazione del Consolato se cittadini stranieri	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 giorni 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 giorni 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
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)		n. richieste/n. inoltri			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
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)		n. richieste/n. inoltri			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
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		n. richiesta/n. rilasci			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
Raccolta firme per proposte di legge di iniziativa popolare e referendum	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo ricezione	Inoltro uffici competenti		n. firme/n. controlli anagrafici/autentiche firma			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
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					IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
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	immediato					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.)	100,00%	34 n. richiesta/ 34 n. concessione_ autoriz..		BANCA DATI SISTEMA GEO.WORKS/SIPOR	Si precisa che ulteriori 5 richieste rientrano in casi di archiviazione/diniego
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%	34 n. richiesta/ 34 n. concessione_ autoriz..		BANCA DATI SISTEMA GEO.WORKS/SIPOR	Si precisa che ulteriori tre richieste rientrano in casi di tardivo inserimento da parte del richiedente ed archiviazione
Rinuncia autorizzazione/concessione passo carrabile	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della ricevuta di richiesta di cancellazione	immediato	100,00%	20 n. richiesta/20 n. cancellazioni		BANCA DATI SISTEMA GEO.WORKS/SIPOR	
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%	21 n. richieste/ 21 n. autorizzazioni		BANCA DATI SISTEMA GEO.WORKS	Si precisa che ulteriori dieci richieste rientrano in casi di tardivo pagamento/inserimento da parte del richiedente ed archiviazione
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%	3 richieste/ 3 autorizzazioni		BANCA DATI SISTEMA GEO.WORKS	
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.)	97,22%	108 n. richieste/ 105 n. autorizzazioni	3 richieste rientrano in casi di tardivo parere da parte della P.L., Aster, City Green Light. Si precisa che ulteriori undici richieste rientrano in casi di archiviazione	BANCA DATI SISTEMA GEO.WORKS	Tre richieste rientrano in casi di tardivo parere da parte della P.L., Aster, City Green Light. Si precisa che ulteriori undici richieste rientrano in casi di archiviazione

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 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%	2 n. richieste / 2 n. autorizzazioni		BANCA DATI SISTEMA GEO.WORKS	
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%	131 richieste/ 131 autorizzazioni		BANCA DATI SISTEMA GEO.WORKS/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%	7 n. richieste/ 7 n. autorizzazioni		BANCA DATI SISTEMA GEO.WORKS	Si precisa che ulteriori 5 richieste sono state archiviate/diniegate
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.)		n. richieste/n. autoriz.		BANCA DATI SISTEMA GEO.WORKS	n.1 pratica con diniego
Rilascio permesso ZSL	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della autorizzazione	immediato		n. richieste/n. autoriz.			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	100,00%	68 n. richieste/ 68 n. autoriz.		BANCA DATI HIPERSIC-ARCHIVIO CARTACEO - SPORTELLI TELEMATICO	Si precisa che una ulteriore richiesta è stata archiviata

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. 23 Utenti Scuola Vespertina Medio Levante, Corso Europa 48/2A		Registro interno dei nomi delle utenti iscritte alla Scuola	
		Presentazione on line dell'istanza	Modulistica presente sullo Sportello Telematico Polifunzionale	100,00%	n° 23 istanze on line/n° 23 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 è prevista nel REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO E LA GESTIONE DELLE CIVICHE SCUOLE VESPERTINE e precisata in accordi sindacali specifici		Report mensile delle attività delle insegnanti Vespertine	
	Tempestività	Locali ed attrezzature riservate alla scuola	Manutenzione annuale ordinaria e straordinaria delle attrezzature riservate alla scuola	DD n. 2023-194.0.0.-7 del 22/02/2023	DD affidamento gara attrezzature Scuole Vespertine		epraxi	
	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-vepserpine		https://smart.comune.genova.it/sezione/civiche-scuole-vepserpine	
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				IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO				
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				IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO				
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 diventate 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.				