



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi MUNICIPIO 9 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	100%	n.6118 richieste/ n. 6118 c.i.e. emesse		portale "Ministero dell'Interno" CIE	
Rilascio carte identità Cartacee	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	rilascio immediato	100%	n. 144 richieste/n. 144 c.i. emesse		banca dati anagrafe "Hypersic"	
Legalizzazione di foto	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	rilascio immediato	100%	n° 77 richieste /n° 77 emesse		banca dati anagrafe "Hypersic"	
Autentica firma, fotocopia e dichiarazione sostitutiva atto notorietà	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	rilascio immediato	100%	n. 633 richieste/ n.633 autentiche		banca dati anagrafe "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%	n.485 richieste / n. 485 certificati		banca dati anagrafe "Hypersic"	
Rilascio certificazione di anagrafe progressa con ricerca d'archivio (storico)	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	entro 10 gg per certificazione di anagrafe progressa (storico)con ricerca d'archivio	100%	n.100 richieste / n.100 certificati		banca dati anagrafe "Hypersic"	
Servizi di anagrafe a domicilio	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna della richiesta	15 gg	100%	n.167 richieste/n. 167 servizi a domicilio		istanza cartacea	
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%	n. 411 richieste / n. 411 iscrizioni		banca dati anagrafe "Hypersic"	

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%	n.833 richieste / n.833 cambi		banca dati anagrafe "Hypersic"	
Ricezione istanza di parte di cancellazione anagrafica per inoltri competenti Uffici di Corso Torino	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di cancellazione	Inoltri immediato agli uffici competenti (che garantiscono: 1 anno per irreperibilità; 90 giorni per mancato rinnovo della dimora abituale)	100%	n. 64 richieste / n. 64 inoltri		banca dati anagrafe "Hypersic"	
Autenticazione di firma per alienazione beni mobili registrati	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo autenticazione	rilascio immediato	100%	n.3 richieste / n.3 autentiche		banca dati anagrafe "Hypersic"	
Rilascio di certificazione e/o estratto di nascita, di matrimonio, di decesso	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	rilascio immediato	100%	n.1183 richieste/n.1183 certificati		banca dati anagrafe "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	100%	n° 0 richieste / 0 n° trasmissioni		istanza cartacea	
SERVIZI DI STATO CIVILE								
Dichiarazione di nascita	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di redazione dell'atto	immediato	100%	n° 31 richieste / n° 31 dichiarazioni		banca dati stato civile "Hypersic"	
Riconoscimento figlio naturale	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di redazione dell'atto	immediato dal momento dell'acquisizione della documentazione necessaria	100%	n° 3 richiesta / n° 3 dichiarazione		banca dati 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%	n° 70 richieste / n° 70 dichiarazioni		banca dati 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%	n° 103 richieste / n° 103 trascrizioni		banca dati 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%	n° 139 richieste / n° 139 trascrizioni		banca dati 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 gg	100%	n° 13 richieste / n° 13 trascrizioni		banca dati stato civile "Hypersic"	

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 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%	n° 34 richieste /n° 34 trascrizioni		banca dati stato civile "Hypersic"	
Trascrizione atto morte da privato	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di ricezione	immediato	100%	n° 0 richieste / 0 n° trascrizioni		banca dati 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	Inoltro immediato agli uffici competenti (che garantiscono un aggiornamento annuale dell'Albo)	100%	n.2 richieste/n. 2 inoltri		istanza cartacea	
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%	n. 0 richieste/n. 0 inoltri		istanza cartacea	
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%	n. 79 richiesta/ n. 79 rilasci		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
Raccolta firme per proposte di legge di iniziativa popolare e referendum	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo ricezione	Inoltro uffici competenti	100%	n. 61 firme/ 61 n. controlli anagrafici/autentiche firma		moduli raccolta firma vidimati prefettura	
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%	n.1 richieste/ n. 1 certificati		banca dati stato civile "Hypersic"	
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%	n° 86 richieste /n° 86 pratiche		banca dati stato civile "Hypersic"	
Esumazione ordinaria e straordinaria	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di inoltro al cimitero competente o agli uffici centrali per esumazione straordinaria	immediato	100%	n° 42 richieste /n° 42 pratiche		banca dati stato civile "Hypersic"	
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%	n° 241 richieste / n° 241 pratiche		banca dati stato civile "Hypersic"	

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
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%	n. 17richiesta/n. 17 concessione_autoriz..		Geoworks	Tot. Istanze presentate n° 26 n° 17 istanze autorizzate n° 6 istanze diniegate n. 3 istanze presentate ma non concluse nel 2023
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%	n. 31 richiesta/n. 31 concessione_autoriz..		Geoworks	
Rinuncia autorizzazione/concessione passo carrabile	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della ricevuta di richiesta di cancellazione	immediato	100%	n. 12 richiesta/n. 12 cancellazioni		Geoworks	
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%	n. 17 richieste/n. 17 autorizzazioni		Geoworks	
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%	n. 2 richieste / n.2 autorizzazioni		Geoworks	
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%	n. 138 richieste/n.138 autorizzazioni		Geoworks	Tot. Istanze presentate n° 146 n° 138 istanze autorizzate n° 5 istanze diniegate n. 3 istanze presentate ma non concluse nel 2023
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%	n. 1 richieste / n.1 autorizzazioni		Geoworks	
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%	n. 109 richieste / n.109 autorizzazioni		Geoworks	

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 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%	n. 10 richieste/n. 10 autorizzazioni		Geoworks	Tot. Istanze presentate n° 15 n° 10 istanze autorizzate n° 4 istanze diniegate n. 1 istanze presentate ma non concluse nel 2023
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.)	100%	n. 1 richieste / n.1 autorizzazioni		Geoworks	
Rilascio permesso ZSL	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della autorizzazione	immediato	100%	n. 11 richieste/n. 11 autoriz.		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%	n. 34 richieste/n. 34 autoriz.		Hypersic	Tot. Istanze presentate n° 38 n° 34 istanze autorizzate n. 4 istanze presentate ma non concluse nel 2023
CIVICHE SCUOLE VESPERTINE								
Civiche Scuole Vespertine	Accessibilità	Prossimità delle scuole all'utenza	Presenza di 1 scuola per ogni Municipio	100%	Scuola Agostina Baglietto Piazza Rotonda 1			
		Presentazione on line dell'istanza	Modulistica presente sullo Sportello Telematico Polifunzionale	100%	n° 32 iscritti			
	Efficacia	Preparazione e particolare competenza delle insegnanti	3 ore di aggiornamento collettivo a settimana delle insegnanti	100%	La formazione è prevista nel REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO E LA GESTIONE DELLE CIVICHE SC. 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%	D.D. 2023.194.0.0.7 del 22.02.2023. affidamento gara attrezzature 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
	Trasparenza	Aggiornamento del sito web	Pubblicazione annuale sul sito web di tariffe e corsi	100%	https://smart.comune.genova.it/sezione/civiche-scuole-vespertine			
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>				