

RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi Civici - Anno 2023

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	La CIE sarà inviata direttamente all'indirizzo indicato dall'utente entro 6 giorni lavorativi dalla richiesta, dall'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato	100%	n. 33.008 /33.008		software carta identità nazionale Poligrafico dello Stato	
Rilascio carta d'identità formato cartaceo	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	rilascio immediato	100%	n. 1.937 /1.937		hypersic	
Autenticazione di firma, fotocopia e legalizzazione fotografia	tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	rilascio immediato	100%	n.514/514		hypersic	
Dichiarazione sostitutiva atto di notorietà	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	rilascio immediato	100%	n.3.373/3.373		hypersic	
Rilascio certificazione di anagrafe	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	Rilascio immediato (10 giorni per i certificati storici)	100%	n.21450/21450		hypersic	
Servizi di anagrafe a domicilio per utenti con difficoltà motorie	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna dalla richiesta	10 gg	100%	n. 286/286		software nazionale erogazione carte identità del Poligrafico dello Stato	
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%	n. 5.875 /5.875 (dato riferito a tutte le iscrizioni anagrafiche)		hypersic	
Residenza (Cambio di abitazione nell'ambito del Comune di Genova)	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di registrazione	2 giorni lavorativi	100%	n. 9982 /9982 (dato totale di cambi di abitazione)		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%	n. 1184 /1184 (dato riferito a tutte le iscrizioni anagrafiche)		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%	n. 295 /295		hypersic	

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
Dichiarazione di dimora abituale per i cittadini stranieri	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di registrazione	20 giorni	100%	n. 2.837 /2.837		hypersic	
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	94%	104 / 111	contenzioso con fornitore, con applicazione della relativa penale, per inevasione ultima tranche di ordini	mail municipi	
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	80%	n. 4 /5	contenzioso con fornitore, con applicazione della relativa penale, per inevasione ultima tranche di ordini	mail ordine ditta	
Autenticazione di firma per alienazione dei beni mobili registrati	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di autenticazione	immediato	100%	n. 73 /73		hypersic	
Convivenze di fatto	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di registrazione in anagrafe previa verifica requisiti	2 giorni	100%	n. 223 /223		hypersic	
STATO CIVILE								
Rilascio di certificazione di stato civile	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio/spedizione	Immediato Consegna entro 30 giorni (per i certificati con particolari ricerche d'archivio) Spedizione entro 3 giorni (per i certificati con consegna a domicilio o ritiro presso la sede territoriale prescelta)	100%	n. richieste 17783 /evase 17783		hypersic	
Pubblicazione di matrimonio	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempi di pubblicazione all'Albo Pretorio on line	11 giorni	100%	n. Richieste 2078 /evase 2078		hypersic/ Albo pretorio	
Celebrazione del matrimonio civile	Accessibilità	Numero sedi di celebrazione (offrire ai futuri sposi la possibilità di scegliere le sedi in base alle possibilità/esigenze)	Minimo n. 10 sedi Qualora si verificasse, per qualsiasi motivo, l'indisponibilità della sala prescelta, il matrimonio/unione civile verrà celebrato, a prezzo invariato, nella stessa data in una sede analogicamente prestigiosa	100%	n. sedi disponibili 10		convenzioni attive + sedi istituzionali	

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
Unioni civili	Accessibilità	Numero sedi di celebrazione (offrire ai futuri uniti civilmente la possibilità di scegliere le sedi in base alle possibilità/esigenze)	Minimo n. 10 sedi Qualora si verificasse, per qualsiasi motivo, l'indisponibilità della sala prescelta, il matrimonio/unione civile verrà celebrato, a prezzo invariato, nella stessa data in una sede analogicamente prestigiosa.	100%	n. sedi disponibili 10		convenzioni attive + sedi istituzionali	
Accordo di separazione, divorzio o scioglimento dell'unione civile 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/richiesta di scioglimento dell'unione civile (salvo particolari esigenze istruttorie)	100%	n.richieste 384 (separazioni 170); (divorzi 214) /evase 384 (separazioni 170); (divorzi 214)		hypersic	
Dichiarazione di nascita	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di redazione dell'atto	immediato	100%	n. richieste 2631 /evase 2631(dato comprensivo di trascrizione)		hypersic	
Riconoscimento di figlio nato fuori dal matrimonio	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di redazione dell'atto	immediato	100%	n. Richieste 302 /evase 302 (dato comprensivo di trascrizione)		hypersic	
Acquisto cittadinanza italiana per i neomaggiorenni	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di completamento istruttoria	50 giorni	100%	n. Richieste 236 /evase 236		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 53/evase 53		hypersic	a documentazione completa
Disposizioni Anticipate di Trattamento DAT- Testamento biologico	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di registrazione	immediato	100%	n. richieste 310 / evase 310		hypersic	
ELETTORALE								
Iscrizione nell'Albo degli Scrutatori, Presidenti di Seggio	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di aggiornamento dell'albo	annuale	100%	n. richieste 1382 /evase 1382		registrazione delle richieste pervenute via sportello telematico, email o su supporto cartaceo	
Iscrizione nell'Albo dei Giudici Popolari	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di aggiornamento dell'albo	biennale	100%	n. richieste 154537 /evase 154537		registrazioni data base servizi demografici	iscrizione di tutti gli elettori in possesso dei requisiti (prescrizione del Tribunale di Genova)

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
Consegna tessere elettorali	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	Immediato e comunque entro la settimana antecedente le consultazioni	100%	n. tessere elettorali da consegnare 11768 /n. tessere consegnate nei tempi stabiliti 11768		registrazioni data base servizi demografici	Tessere elettorali (emissioni e aggiornamenti a seguito di revisioni liste elettorali)
Rilascio/duplicato tessera elettorale	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio	Immediato, compresi i giorni delle Consultazioni elettorali	100%	n. Richieste 351 / n. Rilasciate 351		registrazioni data base servizi demografici	I dati si riferiscono solo agli uffici di corso Torino
Raccolta firme e rilascio certificati di iscrizione nelle liste elettorali	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio	24 ore per le candidature	100%	Nel 2023 non ci sono state elezioni che hanno interessato il Comune di Genova		registrazione delle richieste pervenute via sportello telematico, email o su supporto cartaceo	
			48 ore rilascio certificati per le richieste referendarie		n. certificati richiesti 15363 /n rilasciati 15363			
Diritto di voto per le persone disabili	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio	Entro la data prevista per ciascuna consultazione elettorale (anche nei giorni del voto)	100%	n. Richieste evase nei tempi 7 /n. Tot. Richieste 7		registrazione delle richieste pervenute via sportello telematico, email o su supporto cartaceo - verbali RUE	
Rilascio risultanze 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 le risultanze esito di leva i tempi decorrono dalla ricezione del certificato vistato dal Distretto Militare di Torino	100%	n. Richieste 144 /n. evase 144		richieste pervenute via email	

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
AZIONI DI MIGLIORAMENTO				ESITI				
Incentivare, tramite idonei strumenti di comunicazione, la presentazione delle domande di iscrizione all'Albo Scrutatori, Presidenti e Giudici Popolari tramite strumenti informatici con l'obiettivo di ridurre la presentazione di domande cartacee a non oltre il 30% del totale				Ridotto il numero delle domande di iscrizione cartacee a quote inferiori al 30% del totale				
Incentivare, potenziando ulteriormente gli strumenti di comunicazione, l'inserimento sul proprio fascicolo digitale dell'IBAN, ai fini del pagamento del compenso per l'attività prestata presso i seggi in qualità di Scrutatore, Segretario o Presidente, senza che sia più necessario per il cittadino recarsi personalmente per il ritiro presso le filiali bancarie. Percentuale auspicata 60%.				Esiti non rilevabili in quanto nel 2023 non si sono svolte consultazioni elettorali				
Incentivare attraverso rivisitazione e semplificazione delle informazioni sul sito istituzionale, l'accesso ai servizi anagrafici erogabili on line				Tutti i servizi anagrafici sono erogati on line e tutti in aumento nel 2023				
Promuovere l'accesso ai servizi anagrafici erogabili in presenza, attraverso appuntamenti tramite l'agenda digitale, mediante idonea campagna comunicativa				L'agenda è utilizzata dai cittadini per i servizi (4) da erogarsi in presenza. I tempi di attesa non superano le 24h, la campagna informativa viene promossa in occasione delle consultazioni elettorali				
Consolidare, attraverso la stipula di convenzioni con soggetti terzi, i punti di erogazione dei certificati on line dedicati a persone impossibilitate a richiederli personalmente				Aderito all'iniziativa tre nuove edicole				
Offrire la possibilità di richiesta certificazioni on line per tutti i comuni italiani subentrati in ANPR attraverso nuovo portale				Non ancora attivo per problematiche legate a nuove disposizioni del Ministero dell'Interno				
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 numero delle dichiarazioni di nascita rese in ospedale, e da questi trasmesse via pec all'ufficio nascite di Corso Torno per la trascrizione nei registri ammonta a n. 2339, il 68,9% delle nascite avvenute in Genova (Municipi compresi)				
Continuazione e ricerca di soluzioni semplificative per l'attività di archiviazione digitale delle pratiche anagrafiche acquisite on line.				I fascicoli cartacei vengono scansionati con forze interne. Richiesta possibilità di progetto specifico				
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				Resi digitali 1799 atti				
Continuazione dell'analisi e successiva dismissione parziale dell'archivio cartaceo Elettorale.				Effettuata la dematerializzazione di circa il 34% dei fascicoli elettorali cartacei				
Ricerca ed ampliamento dei partner esterni per l'erogazione dei certificati ed altri servizi demografici on line attraverso stipula di apposite convenzioni.				Stipulate tre nuove convenzioni				
Mantenimento dell'Agenda Servizi Demografici, strumento attraverso il quale è possibile prenotare 14 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.				Mantenuti i servizi di stato civile presenti in Agenda, salvo le pubblicazioni di matrimonio, trasferito al nuovo Czrm (Tramite Fascicolo digitale); proseguita la gestione dell'Agenda; mantenuta per l'Anagrafe				
Utilizzo del formato A4 per gli atti di stato civile con conseguente semplificazione delle modalità di redazione degli atti.				Miglioramento delle tempistiche per la definizione degli atti; diminuzione fisica dell'archivio cartaceo annuale				
Utilizzo dell'app IO per servizio informativo agli utenti.				lo strumento viene utilizzato in occasione delle consultazioni elettorali (reclutamento dei presidenti di seggio e segnalazioni riguardanti il controllo da parte degli elettori degli spazi disponibili sulle tessere elettorali); mantenuta per l'anagrafe				