



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi MUNICIPIO 7 PONENTE- Anno 2024

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	Immediata le operazioni di riconoscimento, inserimento foto, acquisizione delle impronte e della volontà/diniego relativi alla donazione organi.	100,00%	7277/7277		contabilità	
Rilascio carte identità Cartacee	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	Rilascio immediato	100,00%	115/115		hypersic	
Autenticazione di firma, fotocopia e legalizzazione di fotografia	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	Rilascio immediato	100,00%	1426/1426		hypersic	dato aggregato per i servizi si autentica di foto, firma, fotocopia e dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà
Dichiarazione sostitutiva atto di notorietà	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	Rilascio immediato	100,00%			hypersic	
Rilascio certificazione di anagrafe	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	rilascio immediato per certificati di anagrafe	100,00%	1444/1444		hypersic	
			20 gg per certificati storici (con ricerche d'archivio)	100,00%			hypersic	
Servizi di anagrafe a domicilio per utenti con difficoltà motorie	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna della richiesta	15 gg	100,00%	158/158		richiesta cartacea Municipio	
Residenza (Iscrizioni anagrafiche di cittadini provenienti da altri Comuni o dall'estero)	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di registrazione in anagrafe	2 gg lavorativi	100,00%	487/487		hypersic	
Cambi di abitazione nell'ambito del Comune di Genova	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di registrazione	2 gg lavorativi	100,00%	888/888		hypersic	
Iscrizione A.I.R.E. (anagrafe italiani residenti all'estero)	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di iscrizione	2 gg lavorativi dalla ricezione della documentazione da parte del Consolato/Ambasciata	/				non di competenza del Municipio
Attestato di soggiorno indeterminato e permanente ai cittadini dell'Unione Europea già residenti	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna della richiesta	30 giorni	/				non di competenza del Municipio
Dichiarazione dimora abituale per cittadini stranieri	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di registrazione	20 giorni	100,00%	244/244		hypersic	
Ricezione istanza di parte di cancellazione anagrafica per irreperibilità	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%	106/106		hypersic	
Convivenze di fatto	Tempestività nell'erogazione del servizio	Registrazione in anagrafe previa verifica requisiti (residenza, coabitazione e iscrizione sul medesimo stato di famiglia)	2 giorni	/	0/0		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
SERVIZI DI STATO CIVILE								
Certificazione di stato civile	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempi di rilascio/spedizione	Rilascio immediato; Consegna entro 30 giorni per i certificati con particolari ricerche d'archivio	100,00%	2904/2904		hypersic	
			Spedizione entro 3 giorni per i certificati con consegna a domicilio o ritiro presso la sede territoriale prescelta	100,00%				
Pubblicazione di matrimonio	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempi di pubblicazione all'Albo Pretorio on line	11 giorni	/	0/0			non di competenza del Municipio
Celebrazione del matrimonio civile	Accessibilità	Numero sedi di celebrazione (offrire ai futuri sposi la possibilità di scegliere le sedi in base alle possibilità/celebrazioni)	Minimo n. 9 sedi	/	0/0			non di competenza del Municipio
Unioni Civili	Accessibilità	Numero sedi di celebrazione (offrire ai futuri sposi la possibilità di scegliere le sedi in base alle possibilità/celebrazioni)	Minimo n. 9 sedi	/	0/0			non di competenza del Municipio
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/riciesta di scioglimento dell'unione civile (salvo particolari esigenze istruttorie)	/	0/0			non di competenza del Municipio
Dichiarazione di nascita	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di redazione dell'atto	Immediato	100,00%	162/162		hypersic	
Riconoscimento di nascituro	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di redazione dell'atto	Immediato	100,00%	100/100		hypersic	
Acquisto della cittadinanza italiana per i neomaggiorenni	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di completamento istruttoria	50 giorni	/	0/0			non di competenza del Municipio
Riconoscimento cittadinanza italiana "jure sanguinis" (ai discendenti di cittadini italiani emigrati all'estero)	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di completamento istruttoria	45 giorni (dall'acquisizione di tutta la documentazione prescritta necessaria per gli accertamenti di legge)	/	0/0			non di competenza del Municipio
Disposizioni Anticipate di Trattamento DAT - Testamento biologico	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di registrazione	Immediato	/	0/0			non di competenza del Municipio
Trascrizione nei registri 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%	232/232		hypersic	
Trascrizione nei registri 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%	120/120		hypersic	
Trascrizione nei registri di Stato Civile del decreto di cambiamento del cognome e/o del nome pervenuto dal Ministero dell'Interno o della Prefettura avvenuta all'estero o fuori comune relativo a cittadini italiani e pervenuto da Ambasciate/Consolati/Comuni	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di trascrizione	30 giorni	100,00%	9/9		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 nei registri 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 giorni	100,00%	80/80		hypersic	
Dichiarazione di morte	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di ricezione	immediata	100,00%	473/473		hypersic	
SERVIZI ELETTORALI/LEVA MILITARE								
Iscrizione all'Albo degli Scrutatori, iscrizione all'Albo dei Presidenti di seggio	Tempestività nell'erogazione del servizio	ricezione delle istanze cartacee; tempo di aggiornamento dell'Albo	Inoltro in tempo utile per l'aggiornamento annuale; aggiornamento annuale	100,00%	5/5		richiesta cartacea al Municipio	
Iscrizione nell'Albo dei Giudici popolari	Tempestività nell'erogazione del servizio	ricezione delle istanze cartacee; tempo di aggiornamento dell'Albo	Inoltro in tempo utile per l'aggiornamento biennale; aggiornamento biennale	/	0/0		hypersic	
Consegna tessera elettorale (per nuovi iscritti o a seguito rettifica dati anagrafici)	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	Immediato e comunque entro la settimana antecedente le consultazioni	/	0/0			non di competenza del Municipio
Rilascio duplicato tessera elettorale (in caso di esaurimento spazi o smarrimento)	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di rilascio	Immediato, compresi i giorni delle consultazioni elettorali	100,00%	2403/2403		richiesta cartacea al Municipio	
Rilascio certificati iscrizione nelle liste elettorali	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di rilascio	- 24 ore rilascio certificati per le candidature - 48 ore rilascio certificati per le richieste referendarie	/	0/0		hypersic	
Raccolta firme per proposte di legge di iniziativa popolare o referendum	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di acquisizione della firma	immediata	100,00%	62/62		richiesta cartacea al Municipio	
Diritto di voto per le persone con disabilità	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di rilascio	Entro la data prevista per ciascuna consultazione elettorale (anche nei giorni del voto)	/	0/0			non di competenza del Municipio
Rilascio risultanze iscrizione alle liste di leva, esito di leva per riformati, ruolo matricolare ad uso autocertificazione e vidimazione del foglio di congedo	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di ricerca degli archivi	30 giorni (salvo i tempi di convalida da parte del Distretto Militare di Torino delle risultanze esito di leva per riformati)	/	0/0			non di competenza del Municipio
SERVIZI TOPONOMASTICI								
Assegnazione numeri civici	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di attribuzione della numerazione civica / numero interno	30 giorni dall'istanza	100,00%	24/24		protocollo/hyperSIC	
		Tempo di apposizione della targhetta con numero civico	60 giorni dall'attribuzione del numero civico	/	0/0			non di competenza del Municipio
Intitolazione strade o piazze e targhe commemorative	Tempestività nell'erogazione del servizio	Presentazione della proposta di intitolazione	Presentazione alla prima Commissione per la Toponomastica Cittadina utile	/	0/0			non di competenza del Municipio
Autenticazione di firma per alienazione di beni mobili registrati	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di autenticazione	Immediato	/	0/0			non di competenza del Municipio

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 di passo carrabile	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di rilascio dell'autorizzazione/concessione	30 gg dalla data di presentazione della domanda (ai sensi della Legge n. 241/1990 e ss.mm.ii.)	95,65%	22/23	Numero 1 istanza di passo carrabile rilasciata dall'ufficio con uno sfioramento di n. 17 giorni rispetto al termine di 30 gg. dalla presentazione. Questo ritardo è da imputarsi al tempo necessario all'intesa tra parte privata e Aster in merito all'abbassamento del marciapiede relativo al varco carrabile.	programma geoworks	
Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile a seguito di voltura	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di rilascio dell'autorizzazione/concessione	30 gg dalla data di presentazione della domanda (ai sensi della Legge n. 241/1990 e ss.mm.ii.)	100,00%	19/19		programma geoworks	
Rinuncia autorizzazione/concessione passo carrabile	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della ricevuta di richiesta di cancellazione	Immediato	100,00%	17/17		programma geoworks	
Autorizzazione rottura ordinaria del suolo pubblico - piccoli utenti	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della autorizzazione	30 gg dalla data di presentazione della domanda (ai sensi della Legge n. 241/1990 e ss.mm.ii.)	100,00%	15/15		programma geoworks	
Autorizzazione proroga rottura ordinaria del suolo pubblico - Piccoli utenti	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della autorizzazione	20 giorni dalla data di presa in carico della domanda (ai sensi della Legge n. 241/1990 e ss.mm.ii.)	100,00%	4/4		programma 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	30 gg dalla data di presentazione della domanda (ai sensi della Legge n. 241/1990 e ss.mm.ii.)	100,00%	81/81		programma geoworks	
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%	1/1		programma geoworks	
Autorizzazione proroga occupazione suolo	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della autorizzazione	20 giorni dalla data di presentazione della domanda esclusa la sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990 e ss.mm.ii.	100,00%	40/40		programma geoworks	
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	30 giorni dalla data di presa in carico della domanda (ai sensi della Legge n. 241/1990 e ss.mm.ii.)	100,00%	2/2		programma geoworks	
Nulla osta di dissuasori a delimitazione di area privata	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della autorizzazione	30 giorni dalla data di presa in carico della domanda (ai sensi della Legge n. 241/1990 e ss.mm.ii.)	/	0			
Rilascio permesso ZSL	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della autorizzazione	Immediato	/	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
CIVICHE SCUOLE VESPERTINE								
Civiche Scuole Vespertine	Accessibilità	Prossimità delle scuole all'utenza	Presenza di 1 scuola per ogni Municipio	100,00%	SCUOLA VESPERTINA PEGLI VIA PALLAVICINI, 5		CARTACEO	REGISTRO INTERNO DELLE UTENTI ISCRITTE ALLA SCUOLA
		Presentazione on line dell'istanza	Modulistica presente sullo Sportello Telematico Polifunzionale	100,00%	24/24		PROTOCOLLO	
	Efficacia	Preparazione e particolare competenza delle insegnanti	3 ore di aggiornamento collettivo a settimana delle insegnanti	100,00%			CARTACEO	REPORT MENSILE
	Tempestività	Locali ed attrezzature riservate alla scuola	Manutenzione annuale ordinaria e straordinaria delle attrezzature riservate alla scuola	DD-452-2024	DD AFFIDAMENTO GARA MANUTENZIONE ATTREZZATURE		DD MANUTENZIONE ATTREZZATURE	
	Trasparenza	Aggiornamento del sito web	Pubblicazione annuale sul sito web di tariffe e corsi	100,00%	Pubblicazione verificabile da: https://www.comune.genova.it/amministrazione/scuole/scuola-vespertina-pegli		https://www.comune.genova.it/amministrazione/scuole/scuola-vespertina-pegli	
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					Anche per il 2024 è stata garantita la doppia possibilità di erogazione del servizio demografico municipale: "su appuntamento" e "ad accesso libero". 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, nel corso dell'anno, è stata effettuata una importante rivisitazione del sito web del Comune di Genova, che ha riguardato anche i servizi demografici, consentendo una maggiore razionalizzazione delle agende digitali disponibili ai fini delle prenotazioni degli appuntamenti. 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 (ad esempio, durante le elezioni) 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.			
Costituzione/Mantenimento di "task force municipali" composte da personale formato e con delega di firma, appartenente a uffici municipali diversi dai demografici e che, in caso di necessità e urgenza, siano in grado di sopperire alle momentanee emergenze di copertura del servizio di anagrafe.					Con lo scopo di garantire l'erogazione dei servizi anagrafici decentrati con continuità anche in periodi di carenza di personale dovuta a emergenze di vario tipo o in caso di picchi di domanda, sono state create 7 "task force municipali" (nei Municipi 1 – Centro Est, 2 – Centro Ovest, 3 – Bassa Val Bisagno, 4 – Media Valbisagno, 5 - Valpolcevera, 7 – Ponente, 9 – Levante), composte da personale formato e con delega di firma, appartenente a uffici municipali diversi dai demografici e che, in caso di necessità, fossero in grado di sopperire alle momentanee emergenze di copertura del servizio di anagrafe. Il servizio di TFM, come previsto, è stato attivato anche a supporto di altri Municipi, impiegando personale anche appartenente all'Ufficio Demografici. Le attività del personale in TFM hanno compreso, oltre all'emissione di CIE ed altre pratiche a sportello, anche l'accoglienza, il back office, l'informativa al pubblico, la chiusura contabile e rispondere al telefono. In particolare si sottolinea che la TFM ha consentito di non chiudere gli sportelli di anagrafe a causa di personale in ferie/malattia.			

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
Migliorare l'accessibilità dei servizi demografici.					<p>Nel corso del 2024 sono state attuate diverse misure per il miglioramento dell'accessibilità delle persone con disabilità ai servizi demografici e al pubblico presso le sedi cittadine sulla base di una mappatura delle criticità esistenti e del confronto con gli stakeholders per l'individuazione delle migliori soluzioni.</p> <p>In particolare, come misura di accessibilità digitale, sul sito web dell'Ente sono state pubblicate delle schede, approvate dalla Consulta dei Disabili, dedicate alla raccolta delle informazioni utili per descrivere l'accessibilità dei 14 edifici in cui vengono erogati i servizi demografici del Comune di Genova. Con l'occasione sono state anche aggiornate le schede PEBA – Piano Eliminazione Barriere Architettoniche – degli edifici municipali, presenti sul Geoportale, a cui rimandano le schede sull'accessibilità.</p> <p>Per quanto riguarda le misure di accessibilità fisica nell'ambito degli edifici municipali sono stati effettuati numerosi interventi migliorativi, che hanno riguardato i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - installazione di montascale / scivoli e realizzazioni di rampa e pedana di raccordo per agevolare l'utenza con disabilità motoria; - creazione di percorsi loges per ipovedenti per raggiungere l'ingresso della sede del Municipio; - posizionamento di specifici cartelli di segnalazione presso le aree della sede municipale destinate al pubblico con lo scopo di migliorare l'orientamento degli utenti all'interno degli edifici; - installazione di citofoni ad altezza pari 1.10 m al fine di agevolare l'accesso ai servizi, con assistenza dedicata, anche all'utenza in carrozzina; - acquisto/implementazione di impianti ad induzione magnetica per i portatori di protesi acustiche retro-auricolari o di impianti cocleari dotati di bobina per telefono o T-coil e acquisizione di tastiera con scudo. <p>Ogni Municipio ha quindi provveduto agendo su uno o più degli aspetti sopra elencati.</p> <p>Infine, per la stagione estiva è stato portato a termine il progetto "Genova Sea Inclusion" nato dall'esigenza di garantire a tutti l'accesso alle spiagge del litorale genovese, attraverso la realizzazione di spazi attrezzati e il supporto di personale idoneo e formato a tale scopo. Il servizio è stato offerto, a titolo gratuito e prenotabile su www.spiaggeinclusivegenova.it, presso otto spiagge allestite, ad esempio, con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - teli adatti ad accogliere persone con disabilità motorie - spazi coperti da ombrelloni o gazebo - piscinette per rinfrescare gli utenti - bagnarelle in pvc che garantiscono l'accesso alla spiaggia e il collegamento ai servizi igienici, alle docce e a spogliatoi - bende JOB o SAND&SEA per l'accesso al mare. 			
Ottimizzazione degli strumenti informatici a servizio di cittadini e imprese per una migliore gestione delle istanze relative ai "permessi".					<p>Nel 2023 è stata messa 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. Nel corso del 2024 sono stati effettuati diversi sviluppi tecnici al fine di rendere maggiormente performante il sistema.</p> <p>Inoltre l'Amministrazione ha rilevato l'esigenza di individuare soluzioni procedurali idonee a coordinare i tempi di rilascio delle concessioni per interventi di rottura suolo e occupazione suolo in riferimento al rilascio delle eventuali conseguenti ordinanze di mobilità necessarie ai fini dell'esecuzione degli interventi ai sensi del Codice della Strada e suo Regolamento Attuativo. Per tale motivo è stato creato un nuovo flusso procedimentale che integra nel processo anche le ordinanze di mobilità stradale con un contenimento dei tempi complessivi di conclusione della procedura nei confronti del richiedente, così da consentirgli il rapido avvio dei lavori.</p> <p>E' in corso l'informatizzazione del nuovo flusso.</p>			