

RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI
Carta dei Servizi Demografici - Anno 2024

SERVIZIO EROGATO	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	Immediata le operazioni di riconoscimento, inserimento foto, acquisizione delle impronte e della volontà/diniego relativi alla donazione di organi	100%	n. 26.198 carte richieste /n. 26.198 emesse		hypersic	
Rilascio carta d'identità formato cartaceo	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	Rilascio immediato	100%	n. 1.881 carte richieste n. 1.881/emesse		hypersic	
Autenticazione di firma, fotocopia e legalizzazione fotografia	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	Rilascio immediato	100%	n. 4.173 richieste /n. 4.173 emesse		hypersic	
Dichiarazione sostitutiva atto di notorietà	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	Rilascio immediato	100%			hypersic	
Rilascio certificazione di anagrafe	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	Rilascio immediato per certificati di anagrafe; 20 gg per i certificati storici	100%	n. 100 richieste /n. 100 emesse		hypersic	
Servizi di anagrafe a domicilio per utenti con difficoltà motorie	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna dalla richiesta	15 gg	100%	n.230 richieste /n. 230 evase		hypersic	
Residenza (Iscrizione anagrafica di cittadini provenienti da altri Comuni o dall'estero)	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di registrazione in anagrafe	2 gg lavorativi	100%	n.7.299 richieste /n.7.299 evase (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 gg lavorativi	100%	n. 11.405 Richieste /n. 11.405 evase (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 gg lavorativi dalla ricezione della documentazione da parte del Consolato/Ambasciata	100%	n.4.102 richieste /n.4.102 evase (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 gg	100%	n. 143 Richieste /n. 143 evase		hypersic	
Dichiarazione di dimora abituale per i cittadini stranieri	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di registrazione	20 gg	100%	n. 3150 richieste /n. 3150 emesse		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; 90gg per mancato rinnovo della dimora abituale)	100%	n. 2986 richieste /n. 2986 emesse		hypersic	
Convivenza di fatto	Tempestività nell'erogazione del servizio	Registrazione in anagrafe previa verifica requisiti (residenza, coabitazione e iscrizione al medesimo stato di famiglia)	2 gg	100%	n. richieste 265 /n. Evase 265		hypersic	

SERVIZIO EROGATO	FATTORE QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato/formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTE DEI DATI	NOTE
STATO CIVILE								
Rilascio di certificazione di stato civile	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio/spedizione	Immediato Entro 30 gg per i certificati con particolari ricerche d'archivio Entro 3 giorni (per i certificati con consegna a domicilio o ritiro presso la sede territoriale prescelta)	100%	n. richieste 19297 / evase n. 19297		hypersic	
Pubblicazione di matrimonio	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempi di pubblicazione all'Albo Pretorio on line	11 gg	100%	n. richieste 1976/evase n. 1976		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 10 sedi	100%	n. sedi disponibili 10		convenzioni attive + sedi istituzionali	
Unioni civili	Accessibilità	Numero sedi di celebrazione (offrire ai futuri uniti civilmente la possibilità di scegliere le sedi in base alle possibilità/esigenze)	Minimo 10 sedi	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/riciesta di scioglimento dell'unione civile (salvo particolari esigenze istruttorie)	100%	n.richieste 366 (separazioni 196); (divorzi 170) /evase n. 366 (separazioni 196); (divorzi 170)		hypersic	
Dichiarazione di nascita	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di redazione dell'atto	Immediato	100%	n.2617 richieste / n. 2617 evase (dato comprensivo di trascrizione)		hypersic	
Riconoscimento di nascita	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di redazione dell'atto	Immediato	100%	n. 276 richieste / n. 276 evase (dato comprensivo di trascrizione)		hypersic	
Acquisto cittadinanza italiana per i neomaggiorenni	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di completamento istruttoria	50 giorni	100%	n. 220 richieste / n. 220evase		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 (dall'acquisizione di tutta la documentazione prescritta necessaria per gli accertamenti di legge)	100%	n. 57 richieste / n.57 evase		hypersic	
Disposizioni Anticipate di Trattamento DAT- Testamento biologico	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di registrazione	Immediato	100%	n. 243 richieste / n.243 evase		hypersic	
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 gg salvo particolari esigenze istruttorie	100%	n. 841 richieste / n. 841 evase		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 gg salvo particolari esigenze istruttorie	100%	n. 836 richieste / n. 836 evase		hypersic	
Trascrizione nei registri 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. 64 richieste/ n. 64 evase		hypersic	
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 gg	100%	n. 330 richieste / n. 330 evase		hypersic	
Dichiarazione di morte	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di ricezione	Immediato	100%	n. 5507 richieste / n. 5507 evase (dato comprensivo di trascrizione)		hypersic	
ELETTORALE								
Iscrizione nell'Albo degli Scrutatori e dei Presidenti di Seggio	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di aggiornamento dell'albo	Aggiornamento annuale	100%	n. 711 richieste / n. 711 evase		registrazione delle richieste pervenute via sportello telematico, C2rm, email o su supporto cartaceo	
Iscrizione nell'Albo dei Giudici Popolari	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di aggiornamento dell'albo Ricezione delle istanze cartacee	Inoltre in tempo utile per l'aggiornamento biennale Aggiornamento biennale		n. richieste /evase			l'aggiornamento dell'albo giudici avviene negli anni dispari
Consegna tessere elettorali	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	Immediato e comunque entro la settimana antecedente le consultazioni	100%	n. 11828 tessere elettorali da consegnare /n. 11828 tessere consegnate nei tempi stabiliti		registrazioni data base servizi demografici	Tessere elettorali (emissioni e aggiornamenti)
Rilascio duplicato tessera elettorale	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio	Immediato, compresi i giorni delle consultazioni elettorali	100%	n. 3493 richieste / n. 3493 Rilasciate		registrazioni data base servizi demografici	I dati si riferiscono 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 rilascio certificati per le candidature 48 ore rilascio certificati per le richieste referendarie	100%	n. 5697 certificati richiesti /n 5697 rilasciati n. 36608 certificati richiesti /n 36608 rilasciati		registrazione delle richieste pervenute via sportello telematico, email o su supporto cartaceo	

SERVIZIO EROGATO	FATTORE QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato/formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTE DEI DATI	NOTE
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)	100%	n. 190 Richieste evase nei tempi /n. 190 Tot. Richieste		registrazione delle richieste pervenute via sportello telematico, email o su supporto cartaceo	
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 negli archivi	30 gg (salvo i tempi di convalida da parte del Distretto Militare di Torino delle risultanze esito di leva per riformati)	100%	n. 163 richieste /n. 163 evase		richieste pervenute via email	
TOPONOMASTICA								
Assegnazione numeri civici	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di attribuzione della numerazione civica/ numero interno; tempo di apposizione della targhetta con numero civico	30 gg dall'istanza; 60 gg dall'attribuzione del numero civico	100%	n.312 istanze /n. 312 evase		mail municipi	
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	100%	n.8 /n. 8		mail ordine ditta	
Autenticazioni di firma per alienazione di beni mobili registrati	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di autenticazione	Immediato	100%	n.62/n. 62		hypersic	
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				Permane la riduzione del numero delle domande di iscrizione cartacee a quote largamente inferiori al 30%				
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%.				In occasione delle Elezioni Europee dell'8 e 9 giugno 2024 la percentuale è stata del 58% mentre per le Regionali del 27 e 28 ottobre 2024 ha raggiunto il 63%; in media per l'anno 2024 la percentuale ha raggiunto quindi il 60,5%				
Incentivare l'accesso ai servizi anagrafici erogabili on line attraverso l'utilizzo di informazioni utili e semplificate reperibili sul sito istituzionale.				Si sono svolte le attività di revisione delle schede dei servizi pubblicate sul sito nuovo, in vigore dall' 1.6.2024				
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 (5) 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				Nel 2024 si è registrato un turnover tra i partner esterni, con l'ingresso di tre nuovi soggetti a fronte di altrettante attività che sono cessate. Tuttavia, è importante sottolineare che, grazie alla digitalizzazione dei servizi, supportata dall'aumento dell'utilizzo da parte dei cittadini dei servizi online – con una differenza positiva di oltre 3.700 certificati scaricati autonomamente dal fascicolo tra il 2023 e il 2024 – è diminuita la necessità di ricorrere a soggetti convenzionati.				
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.				Positivo, circa il 68% delle dichiarazioni di nascita, sul totale dichiarate nel Comune di Genova, sono state effettuate presso le Direzioni Sanitarie, con successiva trasmissione via PEC all'Ufficio Centrale di Corso Torino per la registrazione nei registri di Stato Civile.				
Continuazione di soluzioni semplificative per l'attività di digitalizzazione 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				Positivo; sono stati digitalizzati + 1.509 atti di stato civile				
Continuazione dell'analisi e successiva dismissione parziale dell'archivio cartaceo Elettorale.				Effettuata la dematerializzazione di circa il 48% 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				Nel 2024 si è registrato un turnover tra i partner esterni, con l'ingresso di tre nuovi soggetti a fronte di altrettante attività che sono cessate. Tuttavia, è importante sottolineare che, grazie alla digitalizzazione dei servizi, supportata dall'aumento dell'utilizzo da parte dei cittadini dei servizi online – con una differenza positiva di oltre 3.700 certificati scaricati autonomamente dal fascicolo tra il 2023 e il 2024 – è diminuita la necessità di ricorrere a soggetti convenzionati.				
Mantenimento dell'Agenda Digitale, strumento attraverso il quale è possibile prenotare 14 servizi per i 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.				L'agenda Digitale è stata adeguata alle linee guida AGiD e trasferiti al gestionale CzRM. Attualmente è possibile prenotare 25 servizi per gli uffici demografici di C.so Torino.				
Consolidamento dell'azione di semplificazione e velocizzazione delle modalità di redazione e rilascio degli atti di stato civile.				Positivo, continua il percorso per l'adesione all'Archivio Nazionale Informatizzato di Stato Civile, con la partecipazione accolta al Bando PNRR				
Utilizzo dell'app IO per servizio informativo agli utenti.				Lo strumento viene utilizzato per inoltrare informazioni ai cittadini in materia di anagrafe e fruibile, a seconda delle esigenze, in occasione delle consultazioni elettorali				
Migliorare l'accessibilità dei servizi demografici				E' stato istituito lo "Sportello assistenza pratiche online" per superare il digital divide. E' stato organizzato un Focus Group, nell'ambito di un percorso di Stakeholder Engagement sull'ACCESSIBILITA', a seguito del quale è stata revisionata la cartellonistica di orientamento agli sportelli all'utenza con disabilità e fragile. Inoltre, è stato installato un campanello di chiamata per gli utenti con disabilità motoria.				