CARTA DEI SERVIZI
MUNICIPIO CENTRO OVEST
ANNO 2018

SERVIZI DEMOGRAFICI

Anagrafe - Certificazioni - Servizi Elettorali

Via Sampierdarena 34
010/5578701/02
e-mail demograficisampierdarena@comune.genova.it

Stato Civile

Via Sampierdarena 34
Telefono - 010/5578703/07
e-mail Municipio2statocivile@Comune.genova.it

Servizi Cimiteriali

Via Sampierdarena 34
Telefono 010/5578706
e-mail municipio2cimiteri@comune.genova.it

L´Anagrafe **della popolazione residente ha la funzione di registrare nominativamente gli abitanti residenti nel Comune, sia come singoli sia come componenti di una famiglia o di una convivenza, nonché le successive variazioni che si verificano nella popolazione stessa.**

Il **Servizio "Carte identità"** rilascia il documento di riconoscimento
che contiene i dati identificativi relativi alla persona e provvede ai successivi rinnovi.

Il Servizio Elettorale ha lo scopo di garantire il diritto di voto a tutti i cittadini italiani e comunitari (residenti in Italia) che hanno raggiunto la maggiore età.
Su richiesta del cittadino, rilascia il duplicato della scheda elettorale smarrita o completata.

Lo **Stato Civile** ha la funzione di consentire l'individuazione dello status della persona (cittadinanza, nascita, matrimonio e morte) nonché la funzione amministrativa volta ad accertare e dare pubblicità ai fatti giuridici che costituiscono, modificano o estinguono le connesse condizioni e situazioni personali, mediante *atti di stato civile*.

I **Servizi Cimiteriali** sono riferiti ai Cimiteri Castagna - Angeli

GENOVA
MORE THAN THIS

VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1° gennaio 2018** e vengono aggiornati annualmente; **in ogni caso, essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione del procedimento di approvazione della successiva versione della carta dei servizi.** Tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta, così come tutta la modulistica in uso, scaricabile all'indirizzo

http://www.comune.genova.it

in "servizi del Comune"

PRINCIPI FONDAMENTALI

- I servizi sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia e partecipazione e nel rispetto delle norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo.

- Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi sono individuati anche in collaborazione con le Associazioni di Tutela dei Consumatori e degli Utenti.
- L'adeguatezza ed il rispetto degli standard sono garantiti da idonei controlli interni; su metodologie e criteri impiegati viene data adeguata informazione preventiva alla Consulta dei Consumatori e degli utenti del Comune di Genova.
- I dati relativi al monitoraggio degli standard, nonché le azioni di miglioramento, sono pubblicati ogni anno, entro il mese di marzo, e consultabili ai seguenti indirizzi:

http://www.comune.genova.it/servizi/qualita

GENOVA
MORE THAN THIS

Comune di Genova | Municipio II Centro Ovest | Via Sampierdarena 34 | 16149 Genova |
Tel 0105578753 Fax 0105578723 municipio2segreteria@comune.genova.it

SERVIZI EROGATI

SERVIZI DI ANAGRAFE

Via Sampierdarena 34
Telefono - 010/5578701/02 e-mail demograficisampierdarena@comune.genova.it
municipio2demografici.comge@postecert.it
Orario: dal lunedì al venerdì ore 8.10 con smaltimento dell'ultima richiesta entro le ore12.30
Lunedì 14.00-16.30 su appuntamento per rilascio carte d'identità elettroniche

Rilascio carta d'identità con possibilità di esprimere la volontà dell'interessato in merito alla donazione di organi

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di consegna
Valore garantito: rilascio immediato
Costi: € 5,42

CARTA IDENTITA' ELETTRONICA

Sistema in sperimentazione: gli appuntamenti devono essere fissati attraverso l'agenda del Ministero dell'Interno: https://agendacie.interno.gov.it/
Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio previsto per i Comuni
Indicatore: Tempo di acquisizione dei dati di riconoscimento
Valore garantito: presso il Comune di residenza vengono effettuate 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 giorni lavorativi dalla richiesta, all'indirizzo da lui indicato al momento della richiesta (residenza, luogo di lavoro, residenza di persona delegata al ritiro).
Costi: € 22,21

Autenticazione di firma, fotocopia e legalizzazione di fotografia

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di consegna
Valore garantito: rilascio immediato
Costi: Esenzione totale nei casi previsti dalla legge
Carta libera € 1,76 (diritti comunali)
Marca da bollo di Stato + € 2,02 diritti di segreteria e rimborso spese

Dichiarazione sostitutiva atto di notorietà

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di consegna
Valore garantito: rilascio immediato
Costi: Esenzione totale nei casi previsti dalla legge
Carta libera € 1,76 (diritti comunali)
Marca da bollo di Stato + € 2,02 diritti di segreteria e rimborso spese

Rilascio certificazione di anagrafe
(non possono essere richiesti certificati per le pubbliche amministrazioni e per i privati erogatori di pubblici

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di consegna
Valore garantito: rilascio immediato
Costi: Esenzione totale nei casi previsti dalla legge
Carta libera € 1,76 (diritti di segreteria e rimborso spese)
Marca da bollo di Stato + € 2,02 (diritti di segreteria e rimborso spese)

Rilascio certificazione di anagrafe pregressa (storico)

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di consegna
Valore garantito: consegna entro 15 giorni
Costi
Esenzione totale nei casi previsti dalla legge
Carta libera € 7,08 (con vicende)
Marca da bollo di Stato + € 9,66

Servizi di anagrafe a domicilio per utenti impossibilitati a deambulare

- rinnovo carta d'identità
- autenticazione della firma in calce alla delega per la riscossione di benefici economici erogati da enti previdenziali
- autenticazione di firma in calce a domanda o dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà da presentare a privati

L'istanza può essere presentata da un familiare o da chi assiste la persona presso l'ufficio anagrafe competente per territorio, in relazione al domicilio dell'ammalato, anche se si tratta di casa di cura, istituto per anziani o altro.

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di consegna dalla richiesta
Valore garantito: 15 giorni
Costi: esenzione totale nei casi previsti dalla legge; carta libera € 1,76; marca da bollo di Stato + € 2,02
Nessun costo aggiuntivo per il servizio a domicilio - rinnovo carte di identità € 5,42

Servizi on line: certificati anagrafici stampati con timbro digitale dal proprio PC previa identificazione ed acquisizione di password

http://www.comune.genova.it **>** servizi on line

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di acquisizione certificato
Valore garantito: immediato
Costi: Il servizio online è completamente gratuito.
Nei casi in cui il certificato è richiesto in bollo, occorre essere in possesso di marca da bollo valida **prima** di eseguire la richiesta online, poiché ne verranno richiesti gli estremi.

Servizi on line: prenotazione di certificati anagrafici con ritiro presso la sede territoriale prescelta

http://www.comune.genova.it > servizi on line

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di prenotazione
Valore garantito: immediato
Costi: Variabili, a seconda del certificato richiesto
Il costo viene comunicato tramite e-mail e l'emissione è subordinata al pagamento on line

Iscrizione anagrafica di cittadini italiani ed extracomunitari provenienti da altri Comuni o dall'estero -

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di registrazione
Valore garantito: 2 giorni lavorativi
Costi: nessuno

Cambio di abitazione nell'ambito del Comune di Genova

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di registrazione
Valore garantito: 2 giorni lavorativi
Costi : nessuno

Ricezione istanza di parte di cancellazione anagrafica

per inoltro competenti uffici di Corso Torino

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di cancellazione
Valore garantito: Inoltro immediato agli uffici competenti (che garantiscono: 1 anno per irreperibilità; 90 giorni per mancato rinnovo della dimora abituale)
Costi: nessuno

Ricezione istanza di parte di iscrizione A.I.R.E. (anagrafe italiani residenti all'estero)

per inoltro competenti uffici di Corso Torino

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di iscrizione
Valore garantito: Inoltro immediato agli uffici competenti
Costi: nessuno

Emigrazione all'estero di cittadini stranieri (comunicazione obbligatoria)

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di cancellazione
Valore garantito: 2 giorni lavorativi dalla data indicata di partenza
Costi: nessuno

Ricezione della dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extracomunitari
per inoltro ai competenti uffici di Corso Torino

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di registrazione
Valore garantito: Inoltro immediato agli uffici competenti (che garantiscono: 21 giorni)
Costi: nessuno

Variazioni anagrafiche

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di annotazione della variazione richiesta
Valore garantito: 2 giorni lavorativi
Costi: nessuno

Convivenze di fatto
Acquisizione richiesta: controllo documenti ed inserimento "visto documenti" controllo inesistenza cause di irricevibilità

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di controllo documenti e dell'inesistenza delle cause di irricevibilità
Valore garantito: immediato inoltro agli uffici competenti
Costi: nessuno

GENOVA
MORE THAN THIS

Comune di Genova | Municipio II Centro Ovest | Via Sampierdarena 34 | 16149 Genova |
Tel 0105578753 Fax 0105578723 municipio2segreteria@comune.genova.it

SERVIZI DI STATO CIVILE

SERVIZI DI STATO CIVILE

Via Sampierdarena 34
Telefono - 010/5578703/07
e-mail Municipio2statocivile@Comune.genova.it
dal lunedì al venerdì ore 8.10 con smaltimento dell'ultima richiesta entro le ore12.30
lunedì 14.00-16.30 su appuntamento per prericonoscimenti
sabato denunce di decesso dalle ore 8.10-12.30

Rilascio di certificazione e/o estratto di nascita, di matrimonio, di decesso (non possono essere richiesti certificati per le pubbliche amministrazioni e per i privati erogatori di pubblici servizi)

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di rilascio
Valore garantito: immediato
Costi: € 1,50 o esenzione totale nei casi previsti dalla legge

Rilascio certificazione e/o estratto di nascita, di matrimonio, di decesso che richiedono particolari ricerche di archivio

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di rilascio
Valore garantito: consegna entro 15 giorni
Costi: € 1,50 o esenzione totale nei casi previsti dalla legge

Servizi on line: prenotazione di certificati di stato civile con ritiro presso la sede territoriale prescelta: http://www.comune.genova.it >servizi on line

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di prenotazione
Valore garantito: immediato
Costi: Euro 1,50 o esenzione totale nei casi previsti dalla legge

Servizi on line: certificati ed estratti di nascita (dal 1961 ad oggi) e di morte (anno in corso) stampati con timbro digitale dal proprio PC previa identificazione ed acquisizione di password

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di acquisizione certificato
Valore garantito: immediato
Costi: Il servizio online è completamente gratuito

Dichiarazione di nascita

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di redazione dell'atto
Valore garantito: immediato
Costi: nessuno

Riconoscimento di figlio naturale

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di redazione dell'atto
Valore garantito: Immediato
Costi: nessuno

Riconoscimento prenatale

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: 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
Valore garantito: immediato dal momento dell'acquisizione della documentazione prescritta
Costi: nessuno

Trascrizione negli atti di Stato Civile dell'atto di nascita avvenuta all'estero di un cittadino italiano (atto pervenuto da Ambasciate e/o Consolati)

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di trascrizione
Valore garantito: 90 giorni salvo particolari esigenze istruttorie
Costi: nessuno

Trascrizione negli atti di Stato Civile dell'atto di nascita avvenuta all'estero di un cittadino italiano su istanza di parte

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di trascrizione
Valore garantito: 30 giorni salvo particolari esigenze istruttorie
Costi: Nessuno

Trascrizione negli atti di Stato Civile del decreto di cambiamento del cognome e/o del nome pervenuto dal Ministero dell'Interno o dalla Prefettura

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di trascrizione
Valore garantito: 30 giorni
Costi: Nessuno

Denuncia di morte

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di ricezione
Valore garantito: immediato
Costi: nessuno

Trascrizione negli atti di Stato Civile del decesso avvenuto all'estero o fuori comune relativo a cittadini italiani e pervenuto da Ambasciate/Consolati/Comuni

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di trascrizione (dalla ricezione della documentazione)
Valore garantito: 30 giorni
Costi: nessuno

GENOVA
MORE THAN THIS

Comune di Genova | Municipio II Centro Ovest | Via Sampierdarena 34 | 16149 Genova |
Tel 0105578753 Fax 0105578723 municipio2segreteria@comune.genova.it

SERVIZI ELETTORALI

SERVIZI ELETTORALI

Via Sampierdarena 34
Telefono - 010/5578701/02 e-mail demograficisampierdarena@comune.genova.it
municipio2demografici.comge@postecert.it
Orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.10-13.00–Lunedì 13.00-16.30 su appuntamento–Mercoledì dalle 14.00 alle 16.30

Ricezione istanze di iscrizione nell'Albo degli Scrutatori e dei Presidenti di Seggio per inoltro ai competenti uffici di Corso Torino

Può essere effettuata attraverso il sito: www.comune.genova.it > servizi on line o su presentazione di istanza nei periodi sotto indicati:
Scrutatori: dal 15 ottobre al 30 novembre - Presidenti di Seggio: dal 1 gennaio al 31 ottobre
Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di ricezione
Valore garantito: Inoltro immediato agli uffici competenti (che garantiscono tempi immediati)
Costi: Nessuno

Ricezione istanze di iscrizione nell'Albo dei Giudici Popolari per inoltro ai competenti uffici di Corso Torino

Può essere effettuata su presentazione di istanza **dal 30 aprile al 31 luglio degli anni dispari**
Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di ricezione: **Valore garantito:** Inoltro immediato agli uffici competenti (che garantiscono tempi immediati)
Costi: Nessuno

Rilascio duplicato tessera elettorale o duplicato etichetta adesiva

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di rilascio
Valore garantito: Immediato, previa verifica dei requisiti necessari, compresi i giorni delle Consultazioni
Costi: nessuno

Ricezione istanza di cittadino disabile per poter esercitare il proprio diritto di voto per i inoltro ai competenti uffici di Corso Torino

Fattore di qualità: Accessibilità ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati
Indicatore: Tipologie agevolate di voto
Valore garantito:
a)**vo**to assistito per elettori non vedenti o impossibilitati ad apporre il segno grafico senza accompagnatore
b)voto domiciliare per elettori con dipendenza continuativa e vitale da apparecchiature elettromedicali oppure intrasportabili perché con gravissime infermità
c)assegnazione a seggi accessibili per elettori con difficoltà di deambulazione
Costi: nessuno

SERVIZI CIMITERIALI

Servizi Cimiteriali
Via Sampierdena 34 Telefono 010/5578706
e-mail municipio2cimiteri@comune.genova.it
Orario: dal lunedì al venerdì dalle 8.10 con smaltimento dell'ultima richiesta entro le ore12.30
Lunedì 14.00-16.30 su appuntamento

Concessione di sepolture private e relativi rinnovi. Permute e retrocessioni.

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di consegna
Valore garantito: immediato
Costi: Marca da bollo di Stato + relative tariffe definite con D.G.C. n. 314 del 21.12.17

Esumazione ordinaria e straordinaria

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio\
Indicatore: Tempo di inoltro al cimitero competente
Valore garantito: immediato
Costi: Marca da bollo di Stato + relative tariffe definite con D.G.C. n. 314 del 21.12.17

Verifica capienza, tumulazioni supplementari, raccolta resti e trasferimenti

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo dell'autorizzazione
Valore garantito: immediato
Costi: Marca da bollo di Stato + relative tariffe definite con D.G.C. n. 314 del 21.12.17

GENOVA
MORE THAN THIS

PERMESSI

Via Sampierdarena 34 -
dal lunedì al venerdì 8,30-13,00
Info 0105578704 -e-mail municipio2permessi@comune.genova.it
apertura al pubblico dal lunedì al venerdì 8.30 – 13.00

Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: tempo di rilascio dell'autorizzazione/concessione

Valore garantito: 50 giorni 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.)
Costi fissi
€ 74,80 Diritti di sopralluogo e bollo di Stato su istanza
€ 16,00 Bollo di Stato per concessione/autorizzazione
€ 0,52 Diritti di segreteria
Costi variabili :
- **Canone occupazione suolo** calcolato sulla base dei metri lineari del varco e della categoria della strada Regolamento COSAP
- **Versamento oneri per eventuale abbassamento del marciapiede** (nuovo Regolamento Rottura Suolo)
- Eventuali oneri dovuti per cancellazione strisce blu (se in presenza di Blu Area)

Deposito cauzionale, a titolo di futuro ripristino del marciapiede Regolamento COSAP pari ad una annualità del canone dovuto per l'anno di riferimento.
Esenzioni COSAP
Interessa le categorie indicate nell' art. 37 del Regolamento COSAP
Esenzioni Bollo di Stato
Sono esenti dal Bollo di Stato le ONLUS e gli atti amministrativi dello Stato, delle regioni, delle province, dei comuni e loro consorzi (D.P.R. 642/72 Titolo 1 art.1).
Riduzioni: Pari al 30% sulle aree gravate da servitù di pubblico passaggio (art.36 Regolamento COSAP).

Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile a seguito di voltura

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: tempo di rilascio dell'autorizzazione/concessione
Valore garantito: 30 giorni dalla data di presentazione della domanda (esclusa la sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990, e ss.mm.ii.)
Costi fissi :
€ 32,00 Bolli di Stato per istanza e concessione/autorizzazione
€ 0,52Diritti di segreteria
Costi variabili:
-Canone occupazione suolo calcolato sulla base dei metri lineari del varco e della categoria della strada (Regolamento COSAP).
-Deposito cauzionale, a titolo di futuro ripristino del marciapiede (Regolamento COSAP) pari ad una annualità del canone dovuto per l'anno di riferimento.
Esenzioni COSAP: Interessa le categorie indicate nell' art. 37 del Regolamento COSAP
Esenzioni Bollo di Stato: Sono esenti dal Bollo di Stato le ONLUS e gli atti amministrativi dello Stato, delle regioni, delle province, dei comuni e loro consorzi (D.P.R. 642/72 Titolo 1 art.1).
Riduzioni: Pari al 30% sulle aree gravate da servitù di pubblico passaggio (art.36 Regolamento COSAP)

Rinuncia autorizzazione/concessione passo carrabile

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore : Tempo di rilascio della ricevuta di richiesta di cancellazione.
Valore garantito: immediata
Costi fissi: € 16,00 Bollo di Stato

Autorizzazione rottura ordinaria del suolo pubblico – piccoli utenti
mediante accesso al portale dei servizi on line
http://www.comune.genova.it/servizionline/registrazione

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di rilascio della autorizzazione.
Valore garantito: 40 gg con esclusione dei tempi necessari per l'eventuale reperimento dei pareri o nulla osta da parte di Aziende o Enti esterni
Costi fissi
€ 74,80 Diritti di sopralluogo e bollo di Stato su istanza
€ 16,00 Bollo di Stato per concessione/autorizzazione
€ 0,52 Diritti di segreteria
Costi variabili
- **Canone occupazione suolo** calcolato sulla base della misura dell'area e dei giorni dell'occupazione suolo (Regolamento COSAP) e costo per ripristino definitivo della pavimentazione calcolato in base alla tipologia della pavimentazione e metri lineari rottura (Regolamento Rottura Suolo)
- **Eventuale Deposito cauzionale**, **se richiesto da ASTER** (Regolamento COSAP), che sarà rimborsato dopo la comunicazione di fine lavori da parte dell'utente, previa verifica di ASTER.

Esenzioni COSAP
Interessa le categorie indicate nell' art. 37 del Regolamento COSAP
Sono esenti dal Bollo di Stato le ONLUS e gli atti amministrativi dello Stato, delle regioni, delle province, dei comuni e loro consorzi (D.P.R. 642/72 Titolo 1 art.1).

Autorizzazione alla rottura urgente del suolo pubblico direttamente presso l'Ufficio Permessi o mediante accesso al Portale dei servizi on line: http://www.comune.genova.it/servizionline

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di rilascio della autorizzazione.
Valore garantito: Rilascio immediato
Costi fissi:
€ 74,80 Diritti di sopralluogo e bollo di Stato su istanza
€ 16,00 Bollo di Stato per concessione/autorizzazione
€ 0,52 Diritti di segreteria
Costi variabili:
- **Canone occupazione suolo** calcolato sulla base della misura dell'area e dei giorni dell'occupazione suolo (Regolamento COSAP) e costo per ripristino definitivo della pavimentazione calcolato in base alla tipologia della pavimentazione e metri lineari rottura (Regolamento Rottura Suolo)
- **Eventuale conguaglio, se richiesto da Aster, a seguito verifica successiva alla fine lavori Deposito cauzionale,** se richiesto da Aster (Regolamento COSAP), che sarà rimborsato dopo la comunicazione di fine lavori da parte dell'utente, previa verifica di ASTER.

Esenzioni COSAP:
Interessa le categorie indicate nell' art. 37 del Regolamento COSAP
Esenzioni Bollo di Stato:
Sono esenti dal Bollo di Stato le ONLUS e gli atti amministrativi dello Stato, delle regioni, delle province, dei comuni e loro consorzi (D.P.R. 642/72 Titolo 1 art.1).

Autorizzazione alla occupazione temporanea del suolo pubblico a fini edili
mediante accesso al Portale dei servizi on line:
http://www.comune.genova.it/servizionline/registrazione

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di rilascio della autorizzazione.
Valore garantito: 40 giorni dalla data di presa in carico della domanda salvo sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990, e ss.mm.ii.)
Costi fissi
€ 108,10 Diritti di sopralluogo e bollo di Stato su istanza
€ 16,00 Bollo di Stato per concessione/autorizzazione
€ 0,52 Diritti di segreteria
Costi variabili:
- **Canone occupazione suolo** relativo all'occupazione calcolato sulla base della misura dell'area e dei giorni dell'occupazione suolo (Regolamento COSAP) –

Deposito cauzionale a salvaguardia della pavimentazione se richiesto da Aster che sarà rimborsato dopo la comunicazione di fine lavori da parte dell'utente, previa verifica di ASTER.
Esenzioni COSAP: Interessa le categorie indicate nell' art. 37 del Regolamento COSAP
Esenzioni Bollo di Stato: Sono esenti dal Bollo di Stato le ONLUS e gli atti amministrativi dello Stato, delle regioni, delle province, dei comuni e loro consorzi (D.P.R. 642/72 Titolo 1 art.1).

Autorizzazione per installazione specchi parabolici e dissuasori di sosta/segnaletica orizzontale a servizio di passo carrabile – Autorizzazione dissuasori a salvaguardia accessi pedonali – Autorizzazione pedana per abbattimento barriera architettonica - Nulla osta alla delimitazione di proprietà privata

Fattore di qualità: tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di rilascio della autorizzazione.
Valore garantito: 40 giorni 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.)
Costi fissi:

€ 49,30	Diritti di sopralluogo e bollo di Stato su istanza **per specchi**
€ 74,80	Diritti di sopralluogo e bollo di Stato su istanza **per dissuasori di sosta (passi carrabili o a salvaguardia accessi pedonali)**
€ 16,00	Bollo di Stato per concessione/ autorizzazione
€ 0,52	Diritti di segreteria
€ 58,80	Diritti di sopralluogo per nulla osta delimitazione area privata

Costi variabili:

- **Canone annuale COSAP** per ingombro dissuasori
- **Canone occupazione suolo** calcolato sulla base dei metri quadri e dei giorni dell'occupazione suolo (Regolamento COSAP)
- **Eventuale Deposito cauzionale**, se richiesto da ASTER (Regolamento COSAP), che sarà rimborsato dopo la comunicazione di fine lavori da parte dell'utente, previa verifica di ASTER.

Esenzioni COSAP:
Interessa le categorie indicate nell' art. 37 del Regolamento COSAP
Esenzioni Bollo di Stato:
Sono esenti dal Bollo di Stato le ONLUS e gli atti amministrativi dello Stato, delle regioni, delle province, dei comuni e loro consorzi (D.P.R. 642/72 Titolo 1 art.1).

Autorizzazione per sosta in zona Z.S.L /zona a sosta limitata

Fattore di qualità: tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore : Tempo di rilascio della autorizzazione.
Valore garantito: Immediato.
Costi fissi

€ 32,00	Bollo di Stato per istanza e autorizzazione
€ 0,52	Diritti di segreteria

Esenzioni Bollo di Stato: Sono esenti dal Bollo di Stato le ONLUS e gli atti amministrativi dello Stato, delle regioni, delle province, dei comuni e loro consorzi (D.P.R. 642/72 Titolo 1 art.1).

Toponomastica : rilascio numerazione esterna ed interna

Fattore di qualità: tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di rilascio della assegnazione della numerazione
Valore garantito: 30 giorni dalla data di presentazione della domanda
Costi fissi: nessuno per numerazione interna
Costi fissi: € 16,00 Bollo di Stato + € 116,00 targa in PVC o € 147 targa in marmo per numerazione esterna
Costi variabili: € 16,00 Bollo di Stato in caso di immobili di nuova costruzione o con totale ristrutturazione

Responsabile Area Servizi al Cittadino: Anna Turno
0105578720 atrurno@comune.genova.it
Responsabile Ufficio Permessi : Mirella Terranova
0105578704 mterranova@comune.genova.it
Responsabile Demografici : Maria Cristina Sarni
010 5578709 mcsarni@comune.genova.it

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate. Nel rispetto di questo principio sono avviate le seguenti azioni di miglioramento :

Promozione dei servizi on line e assistenza ai cittadini per iscrizione al portale dei servizi del Comune di Genova

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente può essere richiesta agli Sportelli del Cittadino dei Municipi presso i quali è comunque affisso un estratto. La carta è pubblicata all'indirizzo:

www.comune.genova.it/pages/carta-dei-servizi

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio il Municipio ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso con un minimo di 48 ore tramite il sito internet del Municipio stesso

www.comune.genova.it/servizi/municipio2

DIRITTTI DEGLI UTENTI

I cittadini hanno diritto a formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché reclami per inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi.

Il Municipio Centro Ovest ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 10 giorni.

Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione, il Municipio nel termine anzidetto risponde all'utente indicando lo stato di avanzamento della pratica e il relativo Responsabile.

E' disponibile un modulo predisposto reperibile presso i Municipi o scaricabile all'indirizzo:

http://www.comune.genova.it/pages/carta-dei-servizi

Le segnalazioni e i reclami possono essere inoltrate al Responsabile della Carta dei Servizi Dott.ssa Simonetta Barboni – Direttore del Municipio Centro Ovest - con le seguenti modalità :
tramite posta elettronica all'indirizzo: sportello2@comune.genova.it
personalmente presso lo sportello del cittadino - via Sampierdarena 34 16149 – Genova . dal lunedì al Venerdì – dalle 8.30 alle 13
telefonando al numero 0105578708/04

DOVERI DEGLI UTENTI

L'erogazione del servizio è subordinata alla completezza della documentazione presentata dal cittadino; in caso di necessità di integrazione di documentazione o informazioni, l'ufficio, entro 15 gg dall'acquisizione dell'istanza, ne dà comunicazione al cittadino, che è tenuto a fornire quanto richiesto nei tempi indicati, pena l'archiviazione della pratica.

CONCILIAZIONE

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può aderire ad un tentativo di definizione stragiudiziale di risoluzione della controversia rivolgendosi alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

È' fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.

GENOVA
MORE THAN THIS

Comune di Genova | Municipio II Centro Ovest | Via Sampierdarena 34 | 16149 Genova |
Tel 0105578753 Fax 0105578723 municipio2segreteria@comune.genova.it