



Comune di Genova

**GENOVA**  
MARE ITALIAN TRUST

## Carta dei Servizi Civici, Legalità e Diritti Anno 2016

### PREMESSE GENERALI



**Direzione Servizi Civici,  
Legalità e Diritti  
Corso Torino 11  
16129 GENOVA**

**Segreteria tel.  
0105576843**



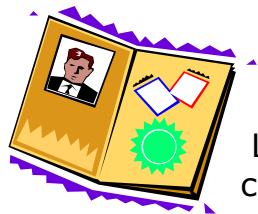
Lo **Stato Civile** ha la funzione di consentire l'individuazione dello status della persona (cittadinanza, nascita, matrimonio e morte), nonché la funzione amministrativa volta ad accertare e dare pubblicità ai fatti giuridici che costituiscono, modificano o estinguono le connesse condizioni e situazioni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



mediante *atti di stato civile*.

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.

L'**AIRE** é l'anagrafe della popolazione italiana residente all'estero. Contiene i dati dei cittadini che hanno dichiarato spontaneamente di voler risiedere all'estero per un periodo di tempo superiore ai dodici mesi, o per i quali é stata accertata d'ufficio tale residenza.



La **carta d'identità** è un documento di riconoscimento che contiene i dati identificativi relativi alla persona.

L'**Ufficio Elettorale** ha lo scopo di garantire il diritto di voto a tutti i cittadini italiani (residenti in Italia o all'Estero) e comunitari (residenti in Italia) che hanno raggiunto la maggiore età, attraverso l'aggiornamento costante della Banca Dati e delle Liste Elettorali.

Assicura nel territorio Comunale il corretto svolgimento di qualsiasi tipo di Elezioni: politiche, europee, regionali, comunali e municipali nonché referendum abrogativi, consultivi e costituzionali e la raccolta e certificazione delle sottoscrizioni delle proposte di referendum o di iniziativa popolare presentate da Associazioni, Gruppi Politici, Cittadini, ecc.



Il Servizio **Leva** provvede alla formazione e all'aggiornamento delle liste di leva. Per gli iscritti nelle liste di leva di Genova rilascia: certificato di esito leva per i riformati alla visita, certificato iscrizione liste di leva, dichiarazione ricostruzione foglio matricolare.

L'Ufficio **Toponomastica** si occupa, in particolare, della denominazione di tutte le aree di circolazione all'interno del Comune e dell'ordinativo delle tabelle di numerazione civica, indicate dai Municipi su istanza del cittadino, di tutti gli immobili. E' inoltre tenutario, in collaborazione con il SIT, del piano di censimento e del piano elettorale che viene aggiornato costantemente in funzione dello sviluppo edilizio.



## Servizi Cimiteriali



Offrono le funzioni che la Legge Nazionale (Regolamento di Polizia Mortuaria, D.P.R. 285/1990) prevede, a tutela della salute pubblica, per la sepoltura dei defunti.

Provvedono inoltre alle autorizzazioni previste per la cremazione e la gestione delle ceneri, che nella nostra Regione possono (nel rispetto di quanto previsto dalla L.R. 4/2007) anche essere date in affido o disperse.



Nei Cimiteri cittadini (che sono 35) si svolgono operazioni di:

- Inumazione (seppellimento in una fossa scavata nella terra)
- Esumazione (di resti/salme)
- Tumulazione (sepoltura in nicchie o loculi)
- Estumulazione (di resti/salme)

Vengono inoltre svolti trattamenti su ceneri e resti ossei e realizzate tutte le complesse attività correlate.

Si curano piccoli interventi di manutenzione ordinaria e di mantenimento del decoro delle aree cimiteriali.

Si sviluppano attività di promozione e valorizzazione del patrimonio storico-artistico e turistico cimiteriale, con particolare riferimento al Cimitero Monumentale di Staglieno.

(La Carta dei Servizi è in fase di predisposizione)

## Legalità e Diritti



Si opera per la promozione della cultura della legalità e dei diritti, attraverso azioni tese a favorire la collaborazione e la sinergia tra funzioni interne all'Amministrazione, Aziende Partecipate, altre Istituzioni e società civile.

Si promuovono iniziative di partecipazione dei cittadini alle attività e all'uso del territorio, del senso di appartenenza e dell'identificazione nei quartieri, attraverso azioni e progetti diretti all'animazione dei territori e alla convivenza tra gruppi socio-economici diversi.

Si attivano iniziative di sensibilizzazione sui diritti e sui doveri, di educazione e prevenzione, attraverso procedure ed interventi per ridurre le discriminazioni, dare pari opportunità e corrette informazioni a tutti; campagne di educazione civica e stradale, nelle scuole e per la cittadinanza, attraverso iniziative specifiche; campagne di promozione della cultura della legalità, di contrasto al gioco d'azzardo e alle altre dipendenze da alcool e droghe.

Si realizzano progetti di coesione sociale e sviluppo in quartieri 'critici', partecipando alla definizione di nuovi criteri urbanistici e realizzando riqualificazioni, interventi sociali e presidi di legalità che tendono a complessiva deflazione dell'insicurezza collettiva, percepita e reale. Vengono intraprese azioni di inclusione sociale, attraverso collaborazioni con Associazioni ed Enti di promozione sociale. Si effettua il monitoraggio di edifici ed aree pubbliche dismesse o sotto utilizzate, per un loro riutilizzo. Si creano presidi di legalità sul territorio, con coordinamento delle risorse per promuovere la mediazione dei conflitti, l'educativa di strada e la cultura della legalità in aree degradate.

Si partecipa allo sviluppo di tecnologie della sicurezza da impiegare sul territorio e/o nei siti sensibili, nonché di progetti tecnologici e programmi, anche integrati, di videosorveglianza tesi ad aumentare la vivibilità e la sicurezza urbana.

Si presidiano i rapporti con il Comitato per l'ordine e la sicurezza pubblica e le Forze dell'Ordine, promuovendo negli ambiti di competenza comunale l'attuazione delle relative decisioni.

Si promuovono e supportano i Coordinamenti municipali per la sicurezza urbana.

## Servizio Accoglienza di Corso Torino



La sede dei Servizi Demografici e Cimiteriali di Corso Torino aperti al pubblico è collocata in locali facilmente individuabili ed accessibili ed è agevolmente raggiungibile con i mezzi pubblici di trasporto.

All'ingresso e su ogni piano è collocata la cartellonistica che indica i diversi servizi/uffici e l'indicazione degli orari per il pubblico.

Le modalità di accesso sono rese note anche attraverso il sito internet istituzionale (sedi, numero telefonico degli uffici, posta elettronica, PEC, ecc.).

L'orario di ricevimento del pubblico è distribuito su 5 giorni, con due giornate in cui si effettua orario continuato anche nelle ore pomeridiane.

Il personale all'ingresso è stato formato nel tempo, viene aggiornato periodicamente ed ogni qualvolta si attuano modifiche (normative od organizzative), in modo da poter fornire informazioni sempre corrette ai cittadini; possiede approfondita conoscenza dell'organizzazione comunale e di quella di appartenenza; è professionalmente qualificato per l'accoglienza del pubblico e per la ricezione delle richieste di informazioni attraverso il contatto diretto con le persone.

E' stato migliorato il sistema di informazione del totem numeratore posto all'ingresso, così da evitare le code e potersi recare direttamente all'ufficio interessato.

### VALIDITÀ DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1° gennaio 2016** e vengono aggiornati annualmente. In ogni caso, essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti 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 ai cittadini"

## 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.

I processi relativi ai servizi elettorali sono certificati secondo la norma UNI EN ISO 9001 dal 15/2/2010

I processi relativi ai servizi anagrafici sono certificati secondo la norma UNI EN ISO 9001 dal 24/2/2014



Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi sono individuati anche in collaborazione con le Associazioni di Tutela dei Consumatori e degli Utenti.

L'adeguatezza e 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:

[www.comune.genova.it/servizi/qualita](http://www.comune.genova.it/servizi/qualita)

## **SERVIZI DI ANAGRAFE**

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

#### **Responsabile**

Vilma Viarengo tel. 010 5576816/847 – fax 010 5576804

e-mail [carteidentita@comune.genova.it](mailto:carteidentita@comune.genova.it)

pec [anagrafecomge@postecert.it](mailto:anagrafecomge@postecert.it)

#### **Fattore di qualità**

Tempestività nell'erogazione del servizio

#### **Indicatore**

Tempo di consegna

#### **Valore garantito**

rilascio immediato

#### **Costi**

€ 5,42

### **Autenticazione di firma, fotocopia e legalizzazione di fotografia**

#### **Responsabile**

Vilma Viarengo

tel. 010 5576816/847 – fax 010 5576804

e-mail [carteidentita@comune.genova.it](mailto:carteidentita@comune.genova.it)

pec [anagrafecomge@postecert.it](mailto:anagrafecomge@postecert.it)

#### **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 + spese d'ufficio

## Dichiarazione sostitutiva atto di notorietà

### Responsabile

Vilma Viarengo  
tel. 010 5576816/847 – fax 010 5576804  
e-mail [carteidentita@comune.genova.it](mailto:carteidentita@comune.genova.it)  
pec [anagrafecomge@postecert.it](mailto:anagrafecomge@postecert.it)

### 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 + spese d'ufficio

## Rilascio certificazione di anagrafe

**(non possono essere richiesti certificati per le pubbliche amministrazioni e per i privati erogatori di pubblici servizi)**

### Responsabile

Vilma Viarengo  
tel. 010 5576816/847 – fax 010 5576804  
e-mail [carteidentita@comune.genova.it](mailto:carteidentita@comune.genova.it)  
pec [anagrafecomge@postecert.it](mailto:anagrafecomge@postecert.it)



**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

Marca da bollo di Stato + spese d'ufficio

**Rilascio certificazione di anagrafe progressa (storico)****Responsabile**

Vilma Viarengo

tel. 010 5576816/847 – fax 010 5576804

e-mail [carteidentita@comune.genova.it](mailto:carteidentita@comune.genova.it)

pec [anagrafecomge@postecert.it](mailto:anagrafecomge@postecert.it)

**Fattore di qualità**

Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore**

Tempo di consegna

**Valore garantito**

consegna entro 10 giorni

**Costi**

Esenzione totale nei casi previsti dalla legge

Carta libera € 7,08

Marca da bollo di Stato + spese d'ufficio

## **Servizi di anagrafe a domicilio per utenti impossibilitati a deambulare**

- rinnovo carta d'identità
- testamento biologico
- iscrizione al portale dei servizi online
- 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
- consegna decreti pensioni di guerra
- tutte le pratiche anagrafiche quando non sia possibile espletarle online
- 

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.

### **Responsabile**

Vilma Viarengo

tel. 010 5576818 – 886 - 932 – fax 010 5576828

e-mail [anagrafe@comune.genova.it](mailto:anagrafe@comune.genova.it)

pec [anagrafecomge@postecert.it](mailto:anagrafecomge@postecert.it)

### **Fattore di qualità**

Tempestività nell'erogazione del servizio

### **Indicatore**

Tempo di consegna dalla richiesta

### **Valore garantito**

10 giorni

### **Costi**

esenzione totale nei casi previsti dalla legge

carta libera € 1.76

marca da bollo di Stato + spese d'ufficio

nessun costo aggiuntivo per il servizio a domicilio

## **Convenzione per l'accesso informatico alla banca dati anagrafica dei cittadini residenti**

(servizio riservato ad Enti Pubblici ed Aziende erogatrici di pubblici servizi)

### **Responsabile**

Vilma Viarengo

tel. 010 5576860 – fax 010 5576875

e-mail [pcasali@comune.genova.it](mailto:pcasali@comune.genova.it)

pec [anagrafecomge@postecert.it](mailto:anagrafecomge@postecert.it)

### **Fattore di qualità**

Tempestività nell'erogazione del servizio

### **Indicatore**

Tempo di accesso alla banca dati

### **Valore garantito**

Da 1 a 7 giorni dalla conclusione della procedura amministrativa di autorizzazione

### **Costi**

€ 250,00 per rimborso spese per attivazione accesso e € 40,00 per ciascun utente da abilitare (se dovuto)

**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

### **Responsabile**

Vilma Viarengo

tel. 010 5576945 – fax 010 5576928

e-mail [anagrafe@comune.genova.it](mailto:anagrafe@comune.genova.it)

pec [anagrafecomge@postecert.it](mailto:anagrafecomge@postecert.it)

**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, poichè ne verranno richiesti gli estremi.

**Servizi on line: prenotazione di certificati anagrafici con spedizione postale per richiedenti non residenti in Genova o ritiro presso la sede territoriale prescelta**

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

**Responsabile**

Vilma Viarengo

tel. 010 5576945 – fax 010 5576828

e-mail [anagrafe@comune.genova.it](mailto:anagrafe@comune.genova.it)

pec [anagrafecomge@postecert.it](mailto:anagrafecomge@postecert.it)

**Fattore di qualità**

Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore**

Tempo di prenotazione

**Valore garantito**

immediato

**Costi**

Variabili, a seconda del certificato richiesto; con maggiorazione di Euro 3,00 se spediti o consegnati a domicilio.

Nei casi in cui sia necessario l'uso del bollo, questo è a carico del richiedente

**Iscrizione anagrafica di cittadini appartenenti all'U.E. provenienti da altri Comuni o dall'estero e rilascio di attestato di soggiorno**

L'iscrizione ha decorrenza dalla data di presentazione della domanda

**Responsabile**

Vilma Viarengo

tel. 010 5576957 – fax 010 5576907

e-mail [anagrafecittadiniue@comune.genova.it](mailto:anagrafecittadiniue@comune.genova.it)

pec [anagrafecomge@postecert.it](mailto:anagrafecomge@postecert.it)

**Fattore di qualità**

Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore**

Tempo di registrazione

Rilascio attestato di soggiorno

**Valore garantito**

2 giorni lavorativi per l'iscrizione anagrafica

45 giorni per il rilascio dell'attestato di soggiorno

**Costi**

Marca da bollo di Stato per la richiesta dell'attestato di soggiorno +  
marca da bollo di Stato per ogni attestato rilasciato.

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

Vilma Viarengo

tel. 010 5576820 – 803 – fax 010 5576855

e-mail [immigrazioni@comune.genova.it](mailto:immigrazioni@comune.genova.it)

pec [anagrafecomge@postecert.it](mailto:anagrafecomge@postecert.it)

**Fattore di qualità**

Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore**

Tempo di registrazione in anagrafe

**Valore garantito**

2 giorni lavorativi

**Costi**

nessuno

## **Cambio di abitazione nell'ambito del Comune di Genova**

### **Responsabile**

Vilma Viarengo

tel. 010 5576826 - fax 010 5576809 (solo per cittadini italiani)

0105576946 – fax 010 5576840 (solo per cittadini comunitari ed

extracomunitari) – e-mail [variazionianagrafiche@comune.genova.it](mailto:variazionianagrafiche@comune.genova.it) (solo per

cittadini italiani) e-mail [anagrafestraineri@comune.genova.it](mailto:anagrafestraineri@comune.genova.it) (solo per cittadini comunitari ed

extracomunitari)  
pec [anagrafecomge@postecert.it](mailto:anagrafecomge@postecert.it)

### **Fattore di qualità**

Tempestività nell'erogazione del servizio

### **Indicatore**

Tempo di registrazione

### **Valore garantito**

2 giorni lavorativi

### **Costi**

nessuno

## **Emigrazione in altro Comune**

la richiesta di iscrizione anagrafica va presentata presso il nuovo Comune di residenza

### **Responsabile**

Vilma Viarengo

tel. 010 5576880 – fax 010 5576912

e-mail [emigrazioni@comune.genova.it](mailto:emigrazioni@comune.genova.it)

pec [anagrafecomge@postecert.it](mailto:anagrafecomge@postecert.it)

**Fattore di qualità**

Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore**

Tempo di cancellazione

**Valore garantito**

5 giorni lavorativi

**Costi**

nessuno

**Cancellazione anagrafica d'ufficio o su istanza di parte  
(per irreperibilità e/o per mancato rinnovo della dichiarazione  
della dimora abituale)**

**Responsabile**

Vilma Viarengo

tel. 010 5576826 - fax 010 5576809 (solo per cittadini italiani)

0105576946 – fax 010 5576840 (solo per cittadini comunitari ed extracomunitari) –

e-mail [variazionianagrafiche@comune.genova.it](mailto:variazionianagrafiche@comune.genova.it) (solo per cittadini italiani)

e-mail [anagrafestraineri@comune.genova.it](mailto:anagrafestraineri@comune.genova.it) (solo per cittadini comunitari ed extracomunitari)

pec [anagrafecomge@postecert.it](mailto:anagrafecomge@postecert.it)

**Fattore di qualità**

Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore**

Tempo di cancellazione

**Valore garantito**

1 anno per irreperibilità

90 giorni per mancato rinnovo della dimora abituale

**Costi**

nessuno



## Iscrizione A.I.R.E. (anagrafe italiani residenti all'estero)

### Responsabile

Vilma Viarengo

tel. 010 5576819 - 76966 – fax 010 5576912

e-mail [aire@comune.genova.it](mailto:aire@comune.genova.it)

pec [anagrafecomge@postecert.it](mailto:anagrafecomge@postecert.it)

### Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

### Indicatore

Tempo di iscrizione

### Valore garantito

2 giorni lavorativi dalla ricezione della documentazione da parte del Consolato

### Costi

nessuno

## Emigrazione all'estero di cittadini stranieri (comunicazione obbligatoria)

### Responsabile

Vilma Viarengo

tel. 010 5576880 – fax 010 5576912

e-mail [emigrazioni@comune.genova.it](mailto:emigrazioni@comune.genova.it)

pec [anagrafecomge@postecert.it](mailto:anagrafecomge@postecert.it)

### Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

### Indicatore

Tempo di cancellazione

### Valore garantito

5 giorni lavorativi

### Costi

nessuno

## **Rilascio attestato di soggiorno a cittadini appartenenti all'U.E. già residenti**

### **Responsabile**

Vilma Viarengo

tel. 010 5576957 – fax 010 5576907

e-mail [anagrafecittadiniue@comune.genova.it](mailto:anagrafecittadiniue@comune.genova.it)

pec [anagrafecomge@postecert.it](mailto:anagrafecomge@postecert.it)

### **Fattore di qualità**

Tempestività nell'erogazione del servizio

### **Indicatore**

Tempo di consegna dalla richiesta

### **Valore garantito**

30 giorni

### **Costi**

Marca da bollo di Stato per la richiesta dell'attestato di soggiorno +  
Marca da bollo di Stato per ogni attestato rilasciato.

## **Aggiornamento anagrafico a seguito della dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extracomunitari**

### **Responsabile**

Vilma Viarengo

tel. 010 5576946 – fax 010 5576928

e-mail [anagrafestrانieri@comune.genova.it](mailto:anagrafestrانieri@comune.genova.it)

pec [anagrafecomge@postecert.it](mailto:anagrafecomge@postecert.it)

**Fattore di qualità**

Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore**

Tempo di registrazione

**Valore garantito**

21 giorni

**Costi**

nessuno

**Variazioni anagrafiche****Responsabile**

Vilma Viarengo

tel. 010 5576826 (solo per cittadini italiani) 0105576946 (solo per cittadini comunitari ed extracomunitari) – fax 010 5576809

e-mail [variazionianagrafiche@comune.genova.it](mailto:variazionianagrafiche@comune.genova.it) (solo per cittadini italiani)

e-mail [anagrafestrainieri@comune.genova.it](mailto:anagrafestrainieri@comune.genova.it) (solo per cittadini comunitari ed extracomunitari)

pec [anagrafecomge@postecert.it](mailto:anagrafecomge@postecert.it)

**Fattore di qualità**

Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore**

Tempo di annotazione della variazione richiesta

**Valore garantito**

2 giorni lavorativi

**Costi**

nessuno

**Invio ordinativo, alla ditta assegnataria del servizio, di tabelle numeri civici per nuove costruzioni o ristrutturazioni di immobili****Responsabile**

Vilma Viarengo

tel. 010 5576850 – fax 010 5576920

e-mail [toponomastica@comune.genova.it](mailto:toponomastica@comune.genova.it)

pec [anagrafecomge@postecert.it](mailto:anagrafecomge@postecert.it)

**Fattore di qualità**

Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore**

Tempo di invio ordine numeri civici dall'arrivo della comunicazione da parte del Municipio competente

**Valore garantito**

2 giorni lavorativi

**Costi**

€ 114 con tavoletta in p.v.c.; €145 con tavoletta in marmo

**Intitolazione strade o piazze e targhe commemorative****Responsabile**

Vilma Viarengo

tel. 010 5576896 – fax 010 5576920

e-mail [toponomastica@comune.genova.it](mailto:toponomastica@comune.genova.it)

pec [anagrafecomge@postecert.it](mailto:anagrafecomge@postecert.it)

**Fattore di qualità**

Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore**

Tempo di istruttoria per l'inserimento all'ordine del giorno della seduta della Commissione per la Toponomastica Cittadina

**Valore garantito**

10 giorni

**Costi**

- Fornitura e il posizionamento di targhe viarie a carico dell'Amministrazione.
- La realizzazione e la posa in opera targhe commemorative, a carico del proponente secondo le modalità indicate dalla Commissione

## **Rilascio certificati relativi alle denominazioni stradali**

### **Responsabile**

Vilma Viarengo

tel. 010 5576850 – fax 010 5576920

e-mail [toponomastica@comune.genova.it](mailto:toponomastica@comune.genova.it)

pec [anagrafecomge@postecert.it](mailto:anagrafecomge@postecert.it)

### **Fattore di qualità**

Tempestività nell'erogazione del servizio

### **Indicatore**

Tempo di rilascio

### **Valore garantito**

3 giorni

### **Costi**

- € 18,02 per certificati attuali in bollo(€ 1,76 su carta libera)

- € 25,66 per certificati storici in bollo (€ 7,08 su carta libera)

**Autenticazione di firma per alienazione di beni mobili registrati**  
(non occorre più l'autentica di firma davanti al notaio)

### **Responsabile**

Vilma Viarengo

tel. 010 5576886 – 932 - 818 – fax 010 5576828

e-mail [anagrafe@comune.genova.it](mailto:anagrafe@comune.genova.it)

pec [anagrafecomge@postecert.it](mailto:anagrafecomge@postecert.it)

**Fattore di qualità**

Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore**

Tempo di autenticazione

**Valore garantito**

immediato

**Costi**

Marca da bollo di Stato + spese d'ufficio

**Registro del testamento biologico**

*(Il servizio consiste in una mera attività di ricezione e custodia dell'atto che, allo stato, non è ancora riconosciuto dall'ordinamento giuridico)*

**Responsabile**

Vilma Viarengo

tel. 010 5576860 – fax 010 5576875

e-mail [pcasali@comune.genova.it](mailto:pcasali@comune.genova.it)

pec [anagrafecomge@postecert.it](mailto:anagrafecomge@postecert.it)

**Fattore di qualità**

Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore**

Tempo di registrazione

**Valore garantito**

immediato

**Costi**

Marca da bollo di Stato

**Allineamento dati anagrafici con codice fiscale****Responsabile**

Vilma Viarengo

tel. 010 5576949 – fax 010 5576855

e-mail [anagrafecodicifiscali@comune.genova.it](mailto:anagrafecodicifiscali@comune.genova.it)

pec [anagrafecomge@postecert.it](mailto:anagrafecomge@postecert.it)

**Fattore di qualità**

Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore**

Tempo di verifica allineamento

**Valore garantito**

immediato

**Costi**

nessuno

**Unioni Civili****Responsabile**

Vilma Viarengo

Tel. 010 5576860 – 963

C.so Torino 11 - 2° piano, stanza 205

e-mail [anagrafe@comune.genova.it](mailto:anagrafe@comune.genova.it)

pec [anagrafecomge@postecert.it](mailto:anagrafecomge@postecert.it)

**Fattore di qualità**

Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore**

Tempo di iscrizione

**Valore garantito**

immediato

**Costi**

Variabili a seconda dell'opzione

## **SERVIZI DI STATO CIVILE**

**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)**

### **Responsabile**

Angelo Villa

tel. 010 5576806/872 – fax 010 5576929

[statocivile@comune.genova.it](mailto:statocivile@comune.genova.it)

[comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)

### **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**

### **Responsabile**

Angelo Villa

tel. 010 5576806/872 – fax 010 5576929

[statocivile@comune.genova.it](mailto:statocivile@comune.genova.it)

[comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)

### **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 consegna a domicilio o ritiro presso la sede territoriale prescelta**

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

**Responsabile**

Angelo Villa

tel. 010 5576806/872 – fax 010 5576929

[statocivile@comune.genova.it](mailto:statocivile@comune.genova.it)

[comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)

**Fattore di qualità**

Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore**

Tempo di prenotazione

**Valore garantito**

immediato

**Costi**

Euro 1,50 con ritiro allo sportello

Euro 4,50 con spedizione a domicilio (di cui Euro 3,00 per spedizione)

**Servizi on line: certificati ed estratti di nascita (dal 1959 ad oggi), di matrimonio (dal 1969 ad oggi) e di morte (dal 1990 ad oggi) stampati con timbro digitale dal proprio PC previa identificazione ed acquisizione di password**

**Responsabile**

Angelo Villa

tel. 010 5576861 – fax 010 5576929

[statocivile@comune.genova.it](mailto:statocivile@comune.genova.it)

[comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)

**Fattore di qualità**

Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore**

Tempo di acquisizione certificato

**Valore garantito**

immediato

**Costi**

Il servizio online è completamente gratuito.

**Pubblicazione di matrimonio****Responsabile**

Angelo Villa

tel. 010 5576864 – fax 010 5576927

[matrimoni@comune.genova.it](mailto:matrimoni@comune.genova.it)

[comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)

**Fattore di qualità**

Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore**

Tempi di pubblicazione all'Albo Pretorio on line

**Valore garantito**

11 giorni

**Costi**

marca da bollo di Stato + spese d'ufficio

€ 33,50 (fuori Comune)

**Rilascio nulla osta per celebrazione del matrimonio religioso****Responsabile**

Angelo Villa

tel. 010 5576864 – fax 010 5576927

[matrimoni@comune.genova.it](mailto:matrimoni@comune.genova.it)

[comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)

**Fattore di qualità**

Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore**

Tempo di rilascio

**Valore garantito**

11 giorni

**Costi**

nessuno

**Celebrazione del matrimonio civile****Responsabile**

Angelo Villa

tel. 010 5576866 – fax 010 5576927

[matrimoni@comune.genova.it](mailto:matrimoni@comune.genova.it)

[comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)

**Fattore di qualità**

Accessibilità: offrire ai nubendi la possibilità di scegliere le sedi in base alle possibilità/esigenze.

**Indicatore**

numero sedi di celebrazione

**Valore garantito:**

5 (dettagli sulle sedi all'indirizzo [www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it) > aree telematiche > servizi demografici)

**Costi:**

da 30€ a 1.500€ (per dettagli sulle tariffe vedi sito

[www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it) > aree telematiche > servizi demografici)

**Trascrizione matrimonio religioso****Responsabile**

Angelo Villa

tel. 010 5576867 – fax 010 5576927

[matrimoni@comune.genova.it](mailto:matrimoni@comune.genova.it)

[comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)

**Fattore di qualità**

Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore**

Tempo di trascrizione

**Valore garantito**

2 giorni

**Costi**

nessuno

**Accordo di separazione personale e/o divorzio nonché di modifica delle condizioni di separazione e/o divorzio davanti all'Ufficiale dello Stato Civile**

**Responsabile**

Angelo Villa

tel. 010 5576866 - 834 – fax 010 5576927

e-mail [divorzi@comune.genova.it](mailto:divorzi@comune.genova.it)

[comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)

**Fattore di qualità**

Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore**

Tempo di definizione della pratica

**Valore garantito**

90 giorni dalla redazione del 1° verbale di separazione/divorzio (salvo particolari esigenze istruttorie)

**Costi**

€ 16.00

**Trascrizione negli atti di Stato Civile del matrimonio/divorzio avvenuti all'estero relativi a cittadini italiani e pervenuti da altri Comuni, Ambasciate/Consolati**

**Responsabile**

Angelo Villa

tel. 010 5576866 - 834 fax 010 5576927

[matrimoni@comune.genova.it](mailto:matrimoni@comune.genova.it)

[divorzi@comune.genova.it](mailto:divorzi@comune.genova.it)

[comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)

**Fattore di qualità**

Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore**

Tempo di trascrizione

**Valore garantito**

120 giorni

**Costi**

nessuno

**Trascrizione di negoziazione assistita da Avvocato per Separazione e/o Divorzio nonché di modifica delle condizioni di Separazione e/o Divorzio**

**Responsabile**

Angelo Villa

tel. 010 5576866 - 834 – fax 010 5576927

e-mail [divorzi@comune.genova.it](mailto:divorzi@comune.genova.it)

[comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)

**Fattore di qualità**

Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore**

Tempi di trascrizione

**Valore garantito:**

120 giorni

**Costi:**

nessuno

**Annotazione sentenza di divorzio a margine dell'atto di matrimonio**

**Responsabile**

Angelo Villa

tel. 010 5576872/866 – fax 010 5576927

[matrimoni@comune.genova.it](mailto:matrimoni@comune.genova.it)

[comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)

**Fattore di qualità**

Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore**

Tempo di trascrizione

**Valore garantito**

5 giorni

**Costi**

nessuno

**Annotazione di riconciliazione su atto di matrimonio****Responsabile**

Angelo Villa

tel. 010 5576866 – fax 010 5576927

[matrimoni@comune.genova.it](mailto:matrimoni@comune.genova.it)

[comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)

**Fattore di qualità**

Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore**

Tempo di annotazione

**Valore garantito**

2 giorni

**Costi**

nessuno

**Dichiarazione di nascita****Responsabile**

Angelo Villa

tel. 0105576953/954/869 – fax 010 5576913

[nascite@comune.genova.it](mailto:nascite@comune.genova.it)

[comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)

**Fattore di qualità**

Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore**

Tempo di redazione dell'atto

**Valore garantito**

immediato

**Costi**

nessuno

**Trascrizione atto di dichiarazione di nascita proveniente da centro di nascita****Responsabile**

Angelo Villa

tel. 0105576953/954/869 – fax 010 5576913

[nascite@comune.genova.it](mailto:nascite@comune.genova.it)

[comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)

**Fattore di qualità**

Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore**

Tempo di redazione dell'atto

**Valore garantito**

20 giorni

**Costi**

nessuno

**Riconoscimento di figlio naturale****Responsabile**

Angelo Villa

tel. 010 5576953/954/869 – fax 010 5576913

[nascite@comune.genova.it](mailto:nascite@comune.genova.it)

[comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)



**Fattore di qualità**

Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore**

Tempo di redazione dell'atto

**Valore garantito**

immediato

**Costi**

nessuno

**Riconoscimento prenatale****Responsabile**

Dr. Angelo Villa

tel. 010 5576953/954/869 – fax 010 5576913

[nascite@comune.genova.it](mailto:nascite@comune.genova.it)

[comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)

**Fattore di qualità**

Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore**

Tempo di redazione dell'atto

**Valore garantito**

immediato

**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)****Responsabile**

Angelo Villa

tel. 010 5576953/954/869 – fax 010 5576913

[nascite@comune.genova.it](mailto:nascite@comune.genova.it)

[comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)

**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 del decreto di adozione nazionale e/o internazionale pervenuto dal Tribunale per i minorenni****Responsabile**

Angelo Villa

tel. 010 5576953/954/869 – fax 010 5576913

[nascite@comune.genova.it](mailto:nascite@comune.genova.it)

[comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)

**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****Responsabile**

Angelo Villa

tel. 010 5576953/954/869 – fax 010 5576913

[nascite@comune.genova.it](mailto:nascite@comune.genova.it)

[comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)

**Fattore di qualità**

Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore**

Tempo di trascrizione

**Valore garantito**

30 giorni

**Costi**

nessuno

**Pubblicazione on line del sunto della domanda di modifica del nome e/o cognome****Responsabile**

Angelo Villa

tel. 010 5576953/954/869 – fax 010 5576913

[nascite@comune.genova.it](mailto:nascite@comune.genova.it)

[comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)

**Fattore di qualità**

Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore**

Tempi di pubblicazione all'Albo Pretorio on line

**Valore garantito**

31 giorni

**Costi**

Marca da bollo di Stato (se il decreto di modifica è in bollo)

**Ritiro istanza di avvenuta pubblicazione del sunto della domanda di modifica del nome e/o cognome****Responsabile**

Angelo Villa

tel. 010 5576953/954/869 – fax 010 5576913

[nascite@comune.genova.it](mailto:nascite@comune.genova.it)

[comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)

**Fattore di qualità**

Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore**

Tempo di consegna

**Valore garantito**

Immediato (dal 31° giorno dalla pubblicazione)

**Costi**

nessuno

**Giuramento e trascrizione del decreto di conferimento della cittadinanza italiana****Responsabile**

Angelo Villa

tel. 010 5576870 – fax 010 5576913

[cittadinanza@comune.genova.it](mailto:cittadinanza@comune.genova.it)

[comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)

**Fattore di qualità**

Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore**

Tempo di trascrizione dell'atto

**Valore garantito**

60 giorni

**Costi**

Marca da bollo di Stato

**Dichiarazione riacquisto cittadinanza italiana per rientro in Italia di cittadini nati italiani che hanno perduto la cittadinanza per naturalizzazione straniera****Responsabile**

Angelo Villa

tel. 010 5576870 – fax 010 5576913

[cittadinanza@comune.genova.it](mailto:cittadinanza@comune.genova.it)

[comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)

**Fattore di qualità**

Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore**

Tempo di completamento istruttoria

**Valore garantito**

45 giorni

**Costi**

€ 200,00 (c/c postale Ministero Interno)

**Dichiarazione acquisto cittadinanza italiana di cittadini stranieri nati in Italia e qui residenti ininterrottamente al momento del compimento della maggiore età.**

**(L'amministrazione ha obbligo di legge di informare gli aventi diritto con comunicazione scritta.**

**L'istanza del cittadino va presentata dal compimento della maggiore età entro il compimento del 19° anno di età)**

**Responsabile**

Angelo Villa

tel. 010 5576870 – fax 010 5576913

[cittadinanza@comune.genova.it](mailto:cittadinanza@comune.genova.it)

[comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)

**Fattore di qualità**

Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore**

Tempo di completamento istruttoria

**Valore garantito**

30 giorni

**Costi**

€ 200,00 (c/c postale Ministero Interno)

**Attestazione acquisto cittadinanza italiana di minori conviventi  
con genitore che ha acquisito la cittadinanza italiana**

**Responsabile**

Angelo Villa  
tel. 010 5576870 – fax 010 5576913  
[cittadinanza@comune.genova.it](mailto:cittadinanza@comune.genova.it)  
[comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)

**Fattore di qualità**

Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore**

Tempo di completamento istruttoria

**Valore garantito**

15 giorni

**Costi**

nessuno

**Riconoscimento cittadinanza italiana "jure sanguinis" ai  
discendenti di cittadini italiani emigrati all'estero**

**Responsabile**

Angelo Villa  
tel. 010 5576870 – fax 010 5576913  
[cittadinanza@comune.genova.it](mailto:cittadinanza@comune.genova.it)  
[comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)

**Fattore di qualità**

Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore**

Tempo di completamento istruttoria

**Valore garantito**

45 giorni

**Costi**

Marca da bollo di Stato

**Verifica requisiti per concessione assegno di maternità e per concessione assegno per nuclei familiari con almeno tre figli minori**

**Responsabile**

Angelo Villa  
tel. 010 5576960/961– fax 010 5576875  
[sesomaternita@comune.genova.it](mailto:sesomaternita@comune.genova.it)  
[comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)

**Fattore di qualità**

Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore**

Tempo di verifica

**Valore garantito**

90 giorni

**Costi**

nessuno

**Denuncia di morte in abitazione, Ospedale e Casa di Cura (servizio di norma svolto dalle ditte di Onoranze Funebri e dalle Direzioni Sanitarie)**

**Responsabile**

Angelo Villa  
tel. 010 5576868 – fax 010 5576894  
[decessi@comune.genova.it](mailto:decessi@comune.genova.it)  
[comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)

**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 in altri Comuni italiani, all'estero, relativo a cittadini italiani e pervenuto da Comuni, Ambasciate/Consolati**

**Responsabile**

Angelo Villa

tel. 010 5576878 – fax 010 5576894

[decessi@comune.genova.it](mailto:decessi@comune.genova.it)

[comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)

**Fattore di qualità**

Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore**

Tempo di trascrizione (dalla ricezione della documentazione)

**Valore garantito**

30 giorni

**Costi**

nessuno

**Autorizzazione al trasporto funebre**

**Responsabile**

Angelo Villa

tel. 010 5576885 – fax 010 5576931

[coordtf@comune.genova.it](mailto:coordtf@comune.genova.it)

[comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)

**Fattore di qualità**

Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore**

Rilascio autorizzazione

**Valore garantito**

immediato

**Costi**

Vedi tariffe [www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it)



## SERVIZI ELETTORALI/LEVA MILITARE

### Iscrizione nell'Albo degli Scrutatori e dei Presidenti di Seggio

#### Responsabile

Anna Enrica Repetto

tel. 010 5576829 – 841 fax 010 5576842

e-mail [elettorale@comune.genova.it](mailto:elettorale@comune.genova.it) – pec [elettoralecomge@postecert.it](mailto:elettoralecomge@postecert.it)

può essere effettuata da utenti registrati attraverso il sito:

[www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it) > servizi on line

o su presentazione di istanza presso la sede centrale e quelle territoriali (reperibili all'indirizzo [www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it) > demografici) 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

immediato

#### Costi

nessuno

### Iscrizione nell'Albo dei Giudici Popolari

#### Responsabile

Anna Enrica Repetto

tel. 010 5576829 - 841 fax 010 5576842

e-mail [elettorale@comune.genova.it](mailto:elettorale@comune.genova.it) – pec [elettoralecomge@postecert.it](mailto:elettoralecomge@postecert.it)

Può essere effettuata su presentazione di istanza presso la sede centrale e quelle territoriali (reperibili all'indirizzo [www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it) > demografici) dal 30 aprile al 31 luglio degli anni dispari

**Fattore di qualità**

Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore**

Tempo di ricezione

**Valore garantito**

immediato

**Costi**

Nessuno

**Garanzia per il cittadino italiano residente all'estero (iscritto AIRE) di poter esercitare il proprio diritto di voto****Responsabile**

Anna Enrica Repetto

tel. 010 5576829 – 841 fax 010 5576842

e-mail [elettorale@comune.genova.it](mailto:elettorale@comune.genova.it) – pec [elettoralecomge@postecert.it](mailto:elettoralecomge@postecert.it)

**Fattore di qualità**

Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore**

Tempo di spedizione della cartolina di avviso dello svolgimento di elezioni amministrative ed europee

**Valore garantito**

30 gg prima delle consultazioni elettorali

**Costi**

nessuno

**Garanzia per il cittadino dell'Unione Europea di poter esercitare il proprio diritto di voto esclusivamente per le elezioni del Parlamento Europeo e/o per quelle Comunali e Municipali**

**Responsabile**

Anna Enrica Repetto

tel. 010 5576829 – 841 fax 010 5576842

e-mail [elettorale@comune.genova.it](mailto:elettorale@comune.genova.it) – pec [elettoralecomge@postecert.it](mailto:elettoralecomge@postecert.it)

**Fattore di qualità**

Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore**

Tempo di affissione del manifesto indicante la documentazione da presentare

**Valore garantito**

- 90 gg prima delle consultazioni elettorali per il Parlamento Europeo
- 40 gg prima delle consultazioni elettorali per il Comune e i Municipi

**Costi**

Nessuno

**Consegna tessera elettorale**

**Responsabile**

Anna Enrica Repetto

tel. 010 5576829 – 841 fax 010 5576842

e-mail [elettorale@comune.genova.it](mailto:elettorale@comune.genova.it) – pec [elettoralecomge@postecert.it](mailto:elettoralecomge@postecert.it)

**Fattore di qualità**

Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore**

Tempo di consegna

**Valore garantito**

entro la settimana antecedente le consultazioni

**Costi**

nessuno

**Rilascio duplicato tessera elettorale o duplicato etichetta adesiva****Responsabile**

Anna Enrica Repetto

tel. 010 5576829 – 841 fax 010 5576842

e-mail [elettorale@comune.genova.it](mailto:elettorale@comune.genova.it) – pec [elettoralecomge@postecert.it](mailto:elettoralecomge@postecert.it)

La prenotazione della nuova tessera può essere effettuata con accesso libero attraverso il sito:

[www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it) > servizi on line

o su presentazione di istanza presso la sede centrale e quelle territoriali (reperibili all'indirizzo [www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it) > demografici)

**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

## **Raccolta firme e rilascio certificati iscrizione nelle liste elettorali**

### **Responsabile**

Anna Enrica Repetto

tel. 010 5576829 – 841 fax 010 5576842

e-mail [elettorale@comune.genova.it](mailto:elettorale@comune.genova.it) – pec [elettoralecomge@postecert.it](mailto:elettoralecomge@postecert.it)

### **Fattore di qualità**

Tempestività nell'erogazione del servizio

### **Indicatore**

Tempo di rilascio

### **Valore garantito**

- 24 ore rilascio certificati per le candidature
- 48 ore rilascio certificati per le richieste referendarie

### **Costi**

Nessuno

**Garanzia, per il cittadino disabile, di poter esercitare il proprio diritto di voto**

### **Responsabile**

Anna Enrica Repetto

tel. 010 5576829 – 841 fax 010 5576842

e-mail [elettorale@comune.genova.it](mailto:elettorale@comune.genova.it) – pec [elettoralecomge@postecert.it](mailto:elettoralecomge@postecert.it)

**Fattore di qualità**

Accessibilità ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati

**Indicatore**

Tipologie agevolate di voto

**Valore garantito**

- voto assistito per elettori non vedenti o impossibilitati ad apporre il segno grafico senza accompagnatore
- voto domiciliare per elettori con dipendenza continuativa e vitale da apparecchiature elettromedicali oppure intrasportabili perché con gravissime infermità
- assegnazione a seggi accessibili per elettori con difficoltà di deambulazione

**Costi**

Nessuno

**Rilascio certificato esito di leva (per i riformati alla visita),  
iscrizione nelle liste di leva, dichiarazione ricostruzione foglio  
matricolare**

Questi servizi sono riservati agli iscritti nelle liste di leva a Genova

**Responsabile**

Anna Enrica Repetto

tel. 010 5576846 – fax 010 5576933

**e-mail [ufficioleva@comune.genova.it](mailto:ufficioleva@comune.genova.it) – pec [elettorialecomge@postecert.it](mailto:elettorialecomge@postecert.it)**

**Fattore di qualità**

Tempestività nell'erogazione del servizio

**Indicatore**

Tempo di consegna

**Valore garantito**

Immediato

Per il certificato di esito di leva i tempi decorrono dalla ricezione del certificato vistato dal Distretto Militare di Torino.

**Costi**

Marca da bollo di Stato + spese d'ufficio

Carta libera € 1.76

**Settore Legalità e Diritti**

Lo Sportello assistenza alle Vittime di Reato offre accoglienza, supporto e informazioni a tutte le persone, residenti a Genova e non, che sono state vittime sul territorio del Comune di Genova di reati di furto, borseggio, rapina e truffa

**Riconoscimento beneficio economico ai cittadini vittime di reato**  
(riconosciuto ai soli cittadini residenti a Genova)

**Responsabile**

Anna Alessi

Tel. 0105572270 – fax 0105572171

[legalitaediritti@comune.genova.it](mailto:legalitaediritti@comune.genova.it)

**Fattore di qualità**

Tempestività nell'erogazione del beneficio economico

**Indicatore**

Tempo di erogazione

**Valore garantito**

30 giorni

I termini decorrono dall'acquisizione completa della documentazione necessaria.

**Costi**

nessuno

Il Comune di Genova a seguito di convenzione con il Tribunale, offre la possibilità di svolgere presso le proprie strutture, a chi ne faccia richiesta, lavori di pubblica utilità sostitutivi della pena detentiva e pecuniaria inflitta ai condannati per guida in stato di ebbrezza (art. 186 del Codice della Strada) e/o stato di alterazione psico-fisica per uso di sostanze stupefacenti (art. 187 del Codice della Strada)



### **Inserimento in lavori di pubblica utilità presso il Comune di Genova**

#### **Responsabile**

Anna Alessi

Tel. 0105572898 – fax 0105572171

[legalitaediritti@comune.genova.it](mailto:legalitaediritti@comune.genova.it)

#### **Fattore di qualità**

Tempestività dell'inserimento

#### **Indicatore**

Tempo di inserimento

#### **Valore garantito**

30 giorni

I termini decorrono dall'acquisizione completa della documentazione necessaria.

#### **Costi**

nessuno

### **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 per l'anno 2016 le seguenti azioni di miglioramento.**

|  |   |
|--|---|
|  | Aumento del numero di seggi elettorali accessibili agli utenti con difficoltà di deambulazione (da 142 a 145)   |
|  | Mantenimento del numero delle convocazioni (12 al giorno) per il giuramento dei neo cittadini italiani e delle giornate di ricevimento (lunedì – martedì – mercoledì con aggiunta del venerdì)        |
|  | Apertura straordinaria di due sabati al mese per la convocazione dei cittadini richiedenti la separazione o il divorzio davanti all'Ufficiale dello Stato Civile (da 0 a 2 sabati al mese)            |
|  | Adesione del Comune di Genova alla nuova funzione di registrazione sulla carta d'identità del consenso o diniego dei cittadini alla donazione di organi al momento del rilascio/rinnovo del documento |



## **DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE**

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria della Direzione Servizi Civili Legalità e Diritti (tel. 0105576888 – e-mail [servcivici@comune.genova.it](mailto:servcivici@comune.genova.it)), presso la quale è comunque affisso un estratto.

La Carta è pubblicata all'indirizzo:

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

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, la Direzione ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso il giorno precedente tramite informativa su quotidiani, TV locali e sito internet, nonché alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

## DIRITTI DEGLI UTENTI

I cittadini hanno diritto di formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché **reclami** per inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi. La Direzione ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 10 giorni. Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione, la Direzione, nel termine anzidetto risponde all'utente indicando lo stato di avanzamento della pratica e il relativo Responsabile.

Sono disponibili i moduli predisposti, l'uno per le segnalazioni, l'altro per i reclami, reperibili all'indirizzo:

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

- presso l'Ufficio Accoglienza Corso Torino 11 piano terra (ingresso principale)
- presso la segreteria della Direzione Servizi Civici Legalità e Diritti Corso Torino 11 (3° piano - sala 311)

Segnalazioni e reclami potranno essere inoltrati al responsabile della Carta dei Servizi, Dr.ssa Cinzia Vigneri:

-tramite posta elettronica all'indirizzo email:

[servcivici@comune.genova.it](mailto:servcivici@comune.genova.it)

- per telefono al n. 0105576843
- via fax al n. 0105576903
- di persona previo appuntamento

nonché presso gli Sportelli del Cittadino

## RIMBORSI

***N.B. - E' obbligatorio prevedere forme di ristoro in caso di erogazione di servizi pubblici locali ai sensi dell'art. 112 del TUEELL.***

La Carta dei Servizi impegna il soggetto emittente al rispetto dei principi e delle regole in essa contenuti.

Le previsioni seguenti sono definite in conformità alla legge 69/2009, al Codice del consumo ed alla legge 24 marzo 2012, n. 27.

- Nel caso in cui, per motivi tecnici di servizio, la numerazione civica venisse affissa oltre i tre mesi dal pagamento della stessa, l'utente può richiedere il rimborso del 50% della tariffa pagata. La richiesta deve essere presentata, in forma scritta su apposito modulo (a disposizione presso l'ufficio toponomastica Corso Torino 11) con l'indicazione delle motivazioni, entro 30 giorni dall'avvenuto disservizio, alla Direzione Servizi Civici, Legalità e Diritti- Ufficio Toponomastica - Corso Torino 11 -2° piano - 16128 Genova
- In caso di mancata celebrazione del matrimonio per causa dell'utente, dopo l'avvenuto pagamento, si potrà procedere ad un rimborso pari al 50% della somma versata (ad esclusione dei matrimoni da celebrarsi il giovedì in Corso Torino).

## 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 a 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.

|   |           |
|---|-----------|
| <b>SERVIZI DI ANAGRAFE</b> .....  | <b>7</b>  |
| Rilascio carta d'identità con possibilità di esprimere la volontà dell'interessato in merito alla donazione degli organi .....  | 7         |
| Autenticazione di firma, fotocopia e legalizzazione di fotografia .....   | 7         |
| Dichiarazione sostitutiva atto di notorietà .....   | 8         |
| Rilascio certificazione di anagrafe .....   | 8         |
| Rilascio certificazione di anagrafe pregressa (storico) .....   | 9         |
| Servizi di anagrafe a domicilio per utenti impossibilitati a deambulare .....   | 10        |
| Convenzione per l'accesso informatico alla banca dati anagrafica dei cittadini residenti.....   | 11        |
| Servizi on line: certificati anagrafici stampati con timbro digitale dal proprio PC previa identificazione ed acquisizione di password.....                                 | 11        |
| Servizi on line: prenotazione di certificati anagrafici con spedizione postale per richiedenti non residenti in Genova o ritiro presso la sede territoriale prescelta ..... | 12        |
| Iscrizione anagrafica di cittadini appartenenti all'U.E. provenienti da altri Comuni o dall'estero e rilascio di attestato di soggiorno .....                               | 13        |
| Iscrizione anagrafica di cittadini italiani ed extracomunitari provenienti da altri Comuni o dall'estero .....  | 14        |
| Cambio di abitazione nell'ambito del Comune di Genova .....   | 15        |
| nessuno .....   | 15        |
| Emigrazione in altro Comune .....   | 15        |
| e-mail emigrazioni@comune.genova.it .....   | 15        |
| nessuno .....   | 16        |
| Cancellazione anagrafica d'ufficio o su istanza di parte.....   | 16        |
| (per irreperibilità e/o per mancato rinnovo della dichiarazione della dimora abituale).....   | 16        |
| e-mail anagrafestraniere@comune.genova.it (solo per cittadini comunitari ed extracomunitari) ..   | 16        |
| nessuno .....   | 16        |
| Iscrizione A.I.R.E. (anagrafe italiani residenti all'estero) .....  | 17        |
| e-mail aire@comune.genova.it .....  | 17        |
| nessuno .....   | 17        |
| Emigrazione all'estero di cittadini stranieri (comunicazione obbligatoria).....   | 17        |
| e-mail emigrazioni@comune.genova.it .....   | 17        |
| nessuno .....   | 17        |
| Rilascio attestato di soggiorno a cittadini appartenenti all'U.E. già residenti .....   | 18        |
| Aggiornamento anagrafico a seguito della dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extracomunitari .....   | 18        |
| Variazioni anagrafiche .....  | 19        |
| Invio ordinativo, alla ditta assegnataria del servizio, di tabelle numeri civici per nuove costruzioni o ristrutturazioni di immobili .....                                 | 19        |
| Intitolazione strade o piazze e targhe commemorative .....  | 20        |
| Rilascio certificati relativi alle denominazioni stradali.....  | 21        |
| Autenticazione di firma per alienazione di beni mobili registrati.....  | 21        |
| Registro del testamento biologico.....  | 22        |
| <b>SERVIZI DI STATO CIVILE</b> .....  | <b>24</b> |
| Rilascio di certificazione e/o estratto di nascita, di matrimonio, di decesso .....   | 24        |
| Rilascio certificazione e/o estratto di nascita, di matrimonio, di decesso che richiedono particolari ricerche di archivio.....   | 24        |

|  |    |
|--|----|
| Servizi on line: prenotazione di certificati di stato civile con consegna a domicilio o ritiro presso la sede territoriale prescelta .....   | 25 |
| Servizi on line: certificati ed estratti di nascita (dal 1959 ad oggi), di matrimonio (dal 1969 ad oggi) e di morte (dal 1990 ad oggi) stampati con timbro digitale dal proprio PC previa identificazione ed acquisizione di password..... | 25 |
| Pubblicazione di matrimonio .....  | 26 |
| matrimoni@comune.genova.it.....  | 26 |
| Rilascio nulla osta per celebrazione del matrimonio religioso .....  | 26 |
| matrimoni@comune.genova.it.....  | 26 |
| nessuno.....   | 27 |
| Celebrazione del matrimonio civile .....   | 27 |
| matrimoni@comune.genova.it.....  | 27 |
| Trascrizione matrimonio religioso .....  | 27 |
| matrimoni@comune.genova.it.....  | 27 |
| Accordo di separazione personale e/o divorzio nonché di modifica delle condizioni di separazione e/o divorzio davanti all'Ufficiale dello Stato Civile .....   | 28 |
| e-mail divorzi@comune.genova.it.....   | 28 |
| Trascrizione negli atti di Stato Civile del matrimonio/divorzio avvenuti all'estero relativi a cittadini italiani e pervenuti da altri Comuni, Ambasciate/Consolati .....  | 29 |
| matrimoni@comune.genova.it.....  | 29 |
| divorzi@comune.genova.it .....   | 29 |
| Trascrizione di negoziazione assistita da Avvocato per Separazione e/o Divorzio nonché di modifica delle condizioni di Separazione e/o Divorzio .....  | 30 |
| e-mail divorzi@comune.genova.it .....  | 30 |
| Annotazione sentenza di divorzio a margine dell'atto di matrimonio .....   | 30 |
| matrimoni@comune.genova.it.....  | 30 |
| Annotazione di riconciliazione su atto di matrimonio .....   | 31 |
| matrimoni@comune.genova.it.....  | 31 |
| nessuno.....   | 31 |
| Dichiarazione di nascita.....  | 31 |
| Riconoscimento di figlio naturale .....  | 32 |
| Riconoscimento prenatale.....  | 33 |
| Trascrizione negli atti di Stato Civile dell'atto di nascita avvenuta all'estero di un cittadino italiano (atto pervenuto da Ambasciate e/o Consolati) .....   | 33 |
| Trascrizione negli atti di Stato Civile del decreto di adozione nazionale e/o internazionale pervenuto dal Tribunale per i minorenni.....  | 34 |
| Trascrizione negli atti di Stato Civile del decreto di cambiamento del cognome e/o del nome pervenuto dal Ministero dell'Interno o dalla Prefettura.....   | 34 |
| Pubblicazione on line del sunto della domanda di modifica del nome e/o cognome .....   | 35 |
| Ritiro istanza di avvenuta pubblicazione del sunto della domanda di modifica del nome e/o cognome .....  | 35 |
| Giuramento e trascrizione del decreto di conferimento della cittadinanza italiana .....  | 36 |
| Dichiarazione riacquisto cittadinanza italiana per rientro in Italia di cittadini nati italiani che hanno perduto la cittadinanza per naturalizzazione straniera .....   | 36 |
| Dichiarazione acquisto cittadinanza italiana di cittadini stranieri nati in Italia e qui residenti ininterrottamente al momento del compimento della maggiore età.....   | 37 |
| (L'amministrazione ha obbligo di legge di informare gli aventi diritto con comunicazione scritta.....  | 37 |

|   |           |
|---|-----------|
| L'istanza del cittadino va presentata dal compimento della maggiore età entro il compimento del 19° anno di età) .....  | 37        |
| Attestazione acquisto cittadinanza italiana di minori conviventi con genitore che ha acquisito la cittadinanza italiana.....  | 38        |
| Riconoscimento cittadinanza italiana “ <i>jure sanguinis</i> ” ai discendenti di cittadini italiani emigrati all'estero.....  | 38        |
| Verifica requisiti per concessione assegno di maternità e per concessione assegno per nuclei familiari con almeno tre figli minori.....   | 39        |
| Denuncia di morte in abitazione, Ospedale e Casa di Cura (servizio di norma svolto dalle ditte di Onoranze Funebri e dalle Direzioni Sanitarie) .....   | 39        |
| Trascrizione negli atti di Stato Civile del decesso avvenuto in altri Comuni italiani, all'estero, relativo a cittadini italiani e pervenuto da Comuni, Ambasciate/Consolati.....   | 40        |
| Autorizzazione al trasporto funebre.....  | 40        |
| <b>SERVIZI ELETTORALI/LEVA MILITARE</b> .....   | 41        |
| Iscrizione nell'Albo degli Scrutatori e dei Presidenti di Seggio.....   | 41        |
| Iscrizione nell'Albo dei Giudici Popolari .....   | 41        |
| Garanzia per il cittadino italiano residente all'estero (iscritto AIRE) di poter esercitare il proprio diritto di voto.....   | 42        |
| Garanzia per il cittadino dell'Unione Europea di poter esercitare il proprio diritto di voto esclusivamente per le elezioni del Parlamento Europeo e/o per quelle Comunali e Municipali ....  | 43        |
| Consegna tessera elettorale .....   | 43        |
| Rilascio duplicato tessera elettorale o duplicato etichetta adesiva .....   | 44        |
| Raccolta firme e rilascio certificati iscrizione nelle liste elettorali .....   | 45        |
| Garanzia, per il cittadino disabile, di poter esercitare il proprio diritto di voto.....  | 45        |
| Rilascio certificato esito di leva (per i riformati alla visita), iscrizione nelle liste di leva, dichiarazione ricostruzione foglio matricolare .....  | 46        |
| <b>Settore Legalità e Diritti</b> .....   | <b>47</b> |
| Lo Sportello assistenza alle Vittime di Reato offre accoglienza, supporto e informazioni a tutte le persone, residenti a Genova e non, che sono state vittime sul territorio del Comune di Genova di reati di furto, borseggio, rapina e truffa ..... | 47        |
| Riconoscimento beneficio economico ai cittadini vittime di reato.....   | 47        |
| (riconosciuto ai soli cittadini residenti a Genova) .....   | 47        |
| Inserimento in lavori di pubblica utilità.....  | 48        |
| presso il Comune di Genova .....  | 48        |
| Azioni di miglioramento .....   | 48        |