

Carta dei Servizi Demografici UFFICI DI CORSO TORINO Anno 2013

PREMESSE GENERALI



Servizi Demografici
Corso Torino 11
16129 GENOVA

Segreteria tel. 0105576888

Si occupano:

- dello stato civile;
- dell'anagrafe della popolazione residente
- dell'anagrafe degli italiani residenti all'estero
- delle carte di identità
- delle funzioni elettorali
- della toponomastica
- della leva

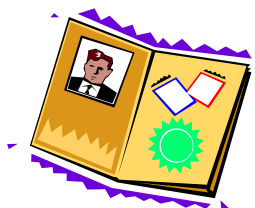


Lo **Stato Civile** ha la funzione di consentire l'individuazione dello status della persona (cittadinanza, nascita, matrimonio e morte) nonché la funzione amministrativa volta ad accertare e dare pubblicità ai fatti giuridici che costituiscono, modificano o estinguono le connesse condizioni e situazioni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





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.

I contenuti di questa Carta dei Servizi sono stati condivisi con le Associazioni di Tutela dei Consumatori che aderiscono alla Consulta dei Consumatori ed Utenti del Comune di Genova (<http://www.comune.genova.it/servizi/qualita>).

VALIDITÀ DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1° gennaio 2013** e vengono aggiornati annualmente; 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.

I processi relativi ai servizi elettorali sono certificati secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008 dal 15/2/2010



Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi sono individuati anche in collaborazione con le Associazioni di Tutela dei Consumatori, gli Utenti e l'Autorità sui Servizi Pubblici Locali.

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 e all'Autorità per i Servizi Pubblici Locali; dei risultati del monitoraggio viene data periodica informazione alle Associazioni della Consulta Comunale;
- azioni di monitoraggio dei servizi effettuate con la collaborazione della Consulta dei Consumatori e degli Utenti.

I dati derivanti dal sistema dei controlli interni 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>
www.comune.genova.it

SERVIZI DI ANAGRAFE

Rilascio carta d'identità

Responsabile

Dr.ssa Vilma Viarengo tel. 010 5576816/847 – fax 010 5576804
e-mail carteidentita@comune.genova.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

Dr.ssa Vilma Viarengo
tel. 010 5576816/847 – fax 010 5576804
e-mail carteidentita@comune.genova.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

Dr.ssa Vilma Viarengo
tel. 010 5576816/847 – fax 010 5576804
e-mail carteidentita@comune.genova.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

Dr.ssa Vilma Viarengo
tel. 010 5576816/847 – fax 010 5576804
e-mail carteidentita@comune.genova.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 pregressa (storico)

Responsabile

Dr.ssa Vilma Viarengo

tel. 010 5576816/847 – fax 010 5576804

e-mail carteidentita@comune.genova.it

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

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.

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

Dr.ssa Vilma Viarengo

tel. 010 5576818 – 886 - 932 – fax 010 5576928

e-mail anagrafe@comune.genova.it

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di consegna dalla richiesta

Valore garantito

14 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

Dr.ssa Vilma Viarengo

tel. 010 5576860 – fax 010 5576875

e-mail pcasali@comune.genova.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

€ 232,00 per rimborso spese per attivazione accesso e € 37,00 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

Dr.ssa Vilma Viarengo

tel. 010 5576945 – fax 010 5576928

[e-mail anagrafe@comune.genova.it](mailto:anagrafe@comune.genova.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 consegna a domicilio o ritiro presso la sede territoriale prescelta

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

Responsabile

Dr.ssa Vilma Viarengo

tel. 010 5576945 – fax 010 5576928

e-mail anagrafe@comune.genova.it

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di prenotazione

Valore garantito

immediato

Costi

Variabili, a seconda del certificato richiesto; Euro 3,00 con spedizione o consegna 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 procedimento:

Dr.ssa Vilma Viarengo

tel. 010 5576957 – fax 010 5576907

e-mail anagrafecittadiniue@comune.genova.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

Dr.ssa Vilma Viarengo

tel. 010 5576820 – 803 – fax 010 5576855

e-mail immigrazioni@comune.genova.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**

Dr.ssa 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 (solo per cittadini italiani)

e-mail anagrafestranieri@comune.genova.it (solo per cittadini

comunitari ed extracomunitari)

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

Dr.ssa Vilma Viarengo

tel. 010 5576880 – fax 010 5576912

e-mail emigrazioni@comune.genova.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**

Dr.ssa 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 (solo per cittadini italiani)

e-mail anagrafestraniere@comune.genova.it (solo per cittadini comunitari ed extracomunitari)

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**

Dr.ssa Vilma Viarengo

tel. 010 5576819 - 76966 – fax 010 5576912

e-mail aire@comune.genova.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**

Dr.ssa Vilma Viarengo

tel. 010 5576880 – fax 010 5576912

e-mail emigrazioni@comune.genova.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**

Dr.ssa Vilma Viarengo

tel. 010 5576957 – fax 010 5576907

e-mail anagrafecittadiniue@comune.genova.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**

Dr.ssa Vilma Viarengo

tel. 010 5576946 – fax 010 5576928

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

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di registrazione

Valore garantito

21 giorni

Costi

nessuno

Variazioni anagrafiche

Responsabile

Dr.ssa 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 (solo per cittadini italiani)

e-mail anagrafestraniere@comune.genova.it (solo per cittadini comunitari ed extracomunitari)

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di annotazione della variazione richiesta

Valore garantito

2 giorni lavorativi

Costi

nessuno

Assegnazione di numeri civici per nuove costruzioni o ristrutturazioni di immobili

Responsabile

Dr.ssa Vilma Viarengo

tel. 010 5576850 – fax 010 5576920

e-mail toponomastica@comune.genova.it

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di assegnazione o diniego numeri civici

Valore garantito

40 giorni

Costi

€ 113 con tavoletta in p.v.c.; €144 con tavoletta in marmo

Intitolazione strade o piazze e targhe commemorative

Responsabile

Dr.ssa Vilma Viarengo
tel. 010 5576896 – fax 010 5576920

e-mail toponomastica@comune.genova.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

Attribuzione numerazione interna edifici

Responsabile

Dr.ssa Vilma Viarengo
tel. 010 5576850 – fax 010 5576920

e-mail toponomastica@comune.genova.it

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di inserimento del numero interno nella banca dati

Valore garantito

immediato

Costi

€ 1,50

Rilascio tavole e stralci planimetrici e certificati relativi alle denominazioni stradali

Responsabile

Dr.ssa Vilma Viarengo

tel. 010 5576850 – fax 010 5576920

e-mail toponomastica@comune.genova.it

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di rilascio

Valore garantito

Immediato per lo stralcio

3 giorni per i certificati

10 giorni per le tavole

Costi

- € 4 per stralci formato A4

- € 5 per stralci formato A3

- Certificato attuale in carta libera € 1,76

- Certificato attuale in bollo: Marca da bollo di Stato + spese d'ufficio (€ 2,02)

- Certificato storico in carta libera € 7,08

- Certificato storico in bollo: Marca da bollo di Stato + spese d'ufficio (€ 9,66)

Autenticazione di firma per alienazione di beni mobili registrati

(non occorre più l'autentica di firma davanti al notaio)

Responsabile

Dr.ssa Vilma Viarengo

tel. 010 5576886 – 932 - 818 – fax 010 5576928

e-mail anagrafe@comune.genova.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

Dr.ssa Vilma Viarengo

tel. 010 5576860 – fax 010 5576875

e-mail pcasali@comune.genova.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**

Dr.ssa Vilma Viarengo

tel. 010 5576949 – fax 010 5576855

e-mail anagrafecodicifiscali@comune.genova.it

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di verifica allineamento

Valore garantito

immediato

Costi

nessuno

Unioni Civili**Responsabile**

Dr.ssa Vilma Viarengo

Tel. 010 5576860 – 963

C.so Torino 11 - 2° piano, stanza 205

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

Dr. Angelo Villa

tel. 010 5576806/872 – fax 010 5576929

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

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

Dr. Angelo Villa

tel. 010 5576806/872 – fax 010 5576929

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

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di prenotazione

Valore garantito

immediato

Costi

Euro 1,50 con ritiro; Euro 3,00 con spedizione a domicilio

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

Responsabile

Dr. Angelo Villa

tel. 010 5576861 – fax 010 5576929

e-mail statocivile@comune.genova.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**

Dr. Angelo Villa

tel. 010 5576864 – fax 010 5576927

e-mail matrimoni@comune.genova.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**

Dr. Angelo Villa

tel. 010 5576864 – fax 010 5576927

e-mail matrimoni@comune.genova.it

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di rilascio

Valore garantito

11 giorni

Costi

nessuno

Celebrazione del matrimonio civile**Responsabile**

Dr. Angelo Villa

tel. 010 5576866 – fax 010 5576927

e-mail matrimoni@comune.genova.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:

6 (dettagli sulle sedi all'indirizzo www.comune.genova.it >aree telematiche >servizi demografici)

Costi:

da 25€ a 1.500€ (per dettagli sulle tariffe vedi sito www.comune.genova.it >aree telematiche >servizi demografici)

Trascrizione matrimonio religioso**Responsabile**

Dr. Angelo Villa
tel. 010 5576867 – fax 010 5576927
e-mail matrimoni@comune.genova.it

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di trascrizione

Valore garantito

2 giorni

Costi

nessuno

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

Dr. Angelo Villa
tel. 010 5576866 – fax 010 5576927
e-mail matrimoni@comune.genova.it

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di trascrizione

Valore garantito

90 giorni

Costi

nessuno

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

Dr. Angelo Villa

tel. 010 5576866/806 – fax 010 5576927

e-mail matrimoni@comune.genova.it

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di trascrizione

Valore garantito

2 giorni

Costi

nessuno

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

Dr. Angelo Villa

tel. 010 5576866 – fax 010 5576927

e-mail matrimoni@comune.genova.it

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di annotazione

Valore garantito

2 giorni

Costi

nessuno

Dichiarazione di nascita**Responsabile**

Dr. Angelo Villa

tel. 0105576953/954/869 – fax 010 5576913

e-mail nascite@comune.genova.it

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di redazione dell'atto

Valore garantito

immediato

Costi

nessuno

Riconoscimento di figlio naturale**Responsabile**

Dr. Angelo Villa

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

e-mail nascite@comune.genova.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

e-mail nascite@comune.genova.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**

Dr. Angelo Villa

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

e-mail nascite@comune.genova.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

Dr. Angelo Villa

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

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

Dr. Angelo Villa

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

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

Dr. Angelo Villa

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

e-mail nascite@comune.genova.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

Dr. Angelo Villa

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

e-mail nascite@comune.genova.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**

Dr. Angelo Villa

tel. 010 5576870 – fax 010 5576913

e-mail cittadinanza@comune.genova.it

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di trascrizione dell'atto

Valore garantito

immediato

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**

Dr. Angelo Villa

tel. 010 5576870 – fax 010 5576913

e-mail cittadinanza@comune.genova.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)

**Dichiarazione acquisto cittadinanza italiana di cittadini stranieri nati in Italia e qui residenti ininterrottamente al momento del compimento della maggiore età.
(l'istanza va presentata dal compimento della maggiore età entro il compimento del 19° anno di età)**

Responsabile

Dr. Angelo Villa

tel. 010 5576870 – fax 010 5576913

e-mail cittadinanza@comune.genova.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

Dr. Angelo Villa

tel. 010 5576870 – fax 010 5576913

e-mail cittadinanza@comune.genova.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**

Dr. Angelo Villa

tel. 010 5576870 – fax 010 5576913

e-mail cittadinanza@comune.genova.it

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di completamento istruttoria

Valore garantito

30 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**

Dr. Angelo Villa

tel. 010 5576960/961– fax 010 5576875

e-mail sesomaternita@comune.genova.it

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di verifica

Valore garantito

90 giorni

Costi

nessuno

Denuncia di morte (servizio di norma svolto dalle ditte di Onoranze Funebri)**Responsabile**

Dr. Angelo Villa

tel. 010 5576868 – fax 010 5576894

[e-mail **decessi@comune.genova.it**](mailto:decessi@comune.genova.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 all'estero relativo a cittadini italiani e pervenuto da Ambasciate/Consolati**Responsabile**

Dr. Angelo Villa

tel. 010 5576878 – fax 010 5576894

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

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di trascrizione (dalla ricezione della documentazione)

Valore garantito

30 giorni

Costi

nessuno

SERVIZI ELETTORALI**Iscrizione nell'Albo degli Scrutatori e dei Presidenti di Seggio**

può essere effettuata attraverso il sito:

www.comune.genova.it > servizi on line

o su presentazione di istanza presso le 16 sedi territoriali (reperibili all'indirizzo www.comune.genova.it > servizi demografici nei periodi sotto indicati:

Scrutatori dal 15 ottobre al 30 novembre

Presidenti di Seggio dal 1 gennaio al 31 ottobre

Responsabile

Anna REPETTO

tel. 010 5576829- 841 fax 010 5576842

e-mail elettorale@comune.genova.it - pec elettoralecomge@postecert.it

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di ricezione

Valore garantito

immediato

Costi

nessuno

Iscrizione nell'Albo dei Giudici Popolari

può essere effettuata su presentazione di istanza presso le 16 sedi territoriali (reperibili all'indirizzo www.comune.genova.it > servizi demografici dal 30 aprile al 31 luglio degli anni dispari
Non è previsto alcun costo

Responsabile

Anna REPETTO

tel. 010 5576837 - 851 - fax 010 5576933

e-mail elettorale@comune.genova.it - pec elettoralecomge@postecert.it

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 REPETTO

tel. 010 5576837 - 851 fax 010 5576933

e-mail elettorale@comune.genova.it - pec 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 REPETTO

tel. 010 5576829 – 841 fax 010 5576842

e-mail elettorale@comune.genova.it – pec 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 REPETTO

tel. 010 5576829 – 841 fax 010 5576842

e-mail elettorale@comune.genova.it – pec 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 presso le 16 sedi territoriali

Responsabile

Anna REPETTO

tel. 010 5576829 – 841 fax 010 5576842

e-mail elettorale@comune.genova.it – pec elettoralecomge@postecert.it

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

Rilascio certificati di iscrizione nelle liste elettorali

Responsabile

Anna REPETTO

tel. 010 5576829 – 841 fax 010 5576842

e-mail elettorale@comune.genova.it – pec elettoralecomge@postecert.it

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di rilascio

Valore garantito

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

Costi

Nessuno

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

Responsabile

Anna REPETTO

tel. 010 5576829 – 841 fax 010 5576842

e-mail elettorale@comune.genova.it – pec 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 Repetto

tel. 010 5576846 – fax 010 5576933

e-mail ufficioleva@comune.genova.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

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 2013 le seguenti azioni di miglioramento

1)	Diminuzione tempi di risposta per i servizi di anagrafe a domicilio: 14 giorni (monitoraggio azione 2011)
2)	Diminuzione dei tempi di verifica dei requisiti per la concessione dell'assegno di maternità e dell'assegno per nucleo familiare con almeno 3 figli minori: 90 giorni (monitoraggio azione 2011)
3)	Aumento del numero di seggi elettorali accessibili agli utenti con difficoltà di deambulazione: 125 (monitoraggio azione 2012)
4)	Riduzione dei tempi di registrazione dimora abituale cittadini stranieri: 21 (monitoraggio azione 2012)
5)	Apertura pomeridiana ufficio Toponomastica (proposta: orario continuato lunedì e mercoledì)
6)	Aumento giornate celebrazione matrimoni civili (il 4° sabato mattina di ogni mese in Corso Torino)

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 sercivici@comune.genova.it), presso la quale è comunque affisso un estratto.

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 per le segnalazioni o i reclami, reperibili all'indirizzo:

www.comune.genova.it/ progetto qualità o presso la segreteria della Direzione Servizi Civici Legalità e Diritti.

Segnalazioni e reclami potranno essere inoltrati al responsabile della Carta dei Servizi, Dr. Pierpaolo Cha:

-tramite posta elettronica all'indirizzo email:

servcivici@comune.genova.it

- per telefono al n. 0105576888
- via fax al n. 0105576903
- di persona previo appuntamento

nonché presso gli Sportelli del Cittadino

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 NON GIUDIZIALE

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 e all'Autorità Servizi Pubblici Locali

tel. 010 557 2422 – 2260

fax 010 557 2795

autoritaservizi@comune.genova.it

<http://www.asplgenova.it/>

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

SERVIZI DI ANAGRAFE	4
Rilascio carta d'identità	4
Autenticazione di firma, fotocopia e legalizzazione di fotografia	4
Dichiarazione sostitutiva atto di notorietà	5
Rilascio certificazione di anagrafe	5
Rilascio certificazione di anagrafe pregressa (storico)	6
Servizi di anagrafe a domicilio per utenti impossibilitati a deambulare.....	6
Convenzione per l'accesso informatico alla banca dati anagrafica dei cittadini residenti.....	7
Servizi on line: certificati anagrafici stampati con timbro digitale dal proprio PC previa identificazione ed acquisizione di password.....	8
Servizi on line: prenotazione di certificati anagrafici con consegna a domicilio o ritiro presso la sede territoriale prescelta	9
Iscrizione anagrafica di cittadini appartenenti all'U.E. provenienti da altri Comuni o dall'estero e rilascio di attestato di soggiorno	10
Iscrizione anagrafica di cittadini italiani ed extracomunitari provenienti da altri Comuni o dall'estero.....	10
Cambio di abitazione nell'ambito del Comune di Genova	11
Emigrazione in altro Comune	11
Cancellazione anagrafica d'ufficio o su istanza di parte.....	12
(per irreperibilità e/o per mancato rinnovo della dichiarazione della dimora abituale).....	12
Iscrizione A.I.R.E. (anagrafe italiani residenti all'estero)	12
Emigrazione all'estero di cittadini stranieri (comunicazione obbligatoria).....	13
Rilascio attestato di soggiorno a cittadini appartenenti all'U.E. già residenti	13
Aggiornamento anagrafico a seguito della dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extracomunitari	14
Variazioni anagrafiche	15
Assegnazione di numeri civici per nuove costruzioni o ristrutturazioni di immobili.....	15
Intitolazione strade o piazze e targhe commemorative	16
Attribuzione numerazione interna edifici	16
Rilascio tavole e stralci planimetrici e certificati relativi alle denominazioni stradali	17
Autenticazione di firma per alienazione di beni mobili registrati.....	17
Registro del testamento biologico.....	18
Unioni civili	19
SERVIZI DI STATO CIVILE	20
Rilascio di certificazione e/o estratto di nascita, di matrimonio, di decesso	20
Servizi on line: prenotazione di certificati di stato civile con consegna a domicilio o ritiro presso la sede territoriale prescelta	20
Servizi on line: certificati ed estratti di nascita (dal 1961 ad oggi) stampati con timbro digitale dal proprio PC previa identificazione ed acquisizione di password	21
Pubblicazione di matrimonio	21
Rilascio nulla osta per celebrazione del matrimonio religioso	22
Celebrazione del matrimonio civile	22
Trascrizione matrimonio religioso	23
Trascrizione negli atti di Stato Civile del matrimonio/divorzio avvenuti all'estero relativi a cittadini italiani e pervenuti da Ambasciate/Consolati	23
Annotazione sentenza di divorzio a margine dell'atto di matrimonio	24
Annotazione di riconciliazione su atto di matrimonio	24

Dichiarazione di nascita	25
Riconoscimento di figlio naturale	25
Riconoscimento prenatale	26
Trascrizione negli atti di Stato Civile dell'atto di nascita avvenuta all'estero di un cittadino italiano (atto pervenuto da Ambasciate e/o Consolati)	26
Trascrizione negli atti di Stato Civile del decreto di adozione nazionale e/o internazionale pervenuto dal Tribunale per i minorenni.....	27
Trascrizione negli atti di Stato Civile del decreto di cambiamento del cognome e/o del nome pervenuto dal Ministero dell'Interno o dalla Prefettura.....	27
Pubblicazione on line del sunto della domanda di modifica del nome e/o cognome	28
Ritiro istanza di avvenuta pubblicazione del sunto della domanda di modifica del nome e/o cognome	28
Giuramento e trascrizione del decreto di conferimento della cittadinanza italiana	29
Dichiarazione riacquisto cittadinanza italiana per rientro in Italia di cittadini nati italiani che hanno perduto la cittadinanza per naturalizzazione straniera	29
Dichiarazione acquisto cittadinanza italiana di cittadini stranieri nati in Italia e qui residenti ininterrottamente al momento del compimento della maggiore età.....	30
(l'istanza va presentata dal compimento della maggiore età entro il compimento del 19° anno di età).....	30
Attestazione acquisto cittadinanza italiana di minori conviventi con genitore che ha acquisito la cittadinanza italiana.....	30
Riconoscimento cittadinanza italiana "jure sanguinis" ai discendenti di cittadini italiani emigrati all'estero.....	31
Verifica requisiti per concessione assegno di maternità e per concessione assegno per nuclei familiari con almeno tre figli minori.....	31
Denuncia di morte (servizio di norma svolto dalle ditte di Onoranze Funebri)	32
Trascrizione negli atti di Stato Civile del decesso avvenuto all'estero relativo a cittadini italiani e pervenuto da Ambasciate/Consolati.....	32
SERVIZI ELETTORALI.....	33
Iscrizione nell'Albo degli Scrutatori e dei Presidenti di Seggio	33
Iscrizione nell'Albo dei Giudici Popolari	34
Garanzia per il cittadino italiano residente all'estero (iscritto AIRE) di poter esercitare il proprio diritto di voto.....	34
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	35
Consegna tessera elettorale	35
Rilascio duplicato tessera elettorale o duplicato etichetta adesiva presso le 16 sedi territoriali.....	36
Rilascio certificati di iscrizione nelle liste elettorali	36
Garanzia, per il cittadino disabile, di poter esercitare il proprio diritto di voto.....	37
Rilascio certificato esito di leva (per i riformati alla visita), iscrizione nelle liste di leva, dichiarazione ricostruzione foglio matricolare	37
Azioni di miglioramento	38