

MUNICIPIO PONENTE

Carta dei Servizi

Anno 2014

Servizi Demografici

PREMESSE GENERALI

Servizi Demografici

VOLTRI - p.zza Gaggero,2 - tel 105578815
demograficivoltri@comune.genova.it

PRA' - p.zza Bignami, 4 - tel. 0105578108
demograficipra@comune.genova.it

PEGLI - via Pallavicini, 5r - tel.
105578510

demograficegli@comune.genova.it

Funzionario: Cristina Martinoni tel
0105578802 cmartinoni@comune.genova.it

Responsabile: Sabina Carlini - tel
0105578836

scarlini@comune.genova.it



Si occupano:

- dello stato civile
- dell'anagrafe della popolazione residente
- delle carte di identità
- delle funzioni elettorali
- **servizi cimiteriali**

SERVIZI DI ANAGRAFE

Rilascio carta d'identità

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

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di consegna

Valore garantito

rilascio immediato

Costi

Esenzione totale nei casi previsti dalla legge

Carta libera € 1,76 (diritti comunali)

Marca da bollo di Stato + € 2,02

Dichiarazione sostitutiva atto di notorietà

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di consegna

Valore garantito

rilascio immediato

Costi

Esenzione totale nei casi previsti dalla legge

Carta libera € 1,76 (diritti comunali)

Marca da bollo di Stato + € 2,02

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

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di consegna

Valore garantito

rilascio immediato

Costi

Esenzione totale nei casi previsti dalla legge

Carta libera € 1,76

Marca da bollo di Stato + € 2,02

Rilascio certificazione di anagrafe progressa (storico)

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di consegna

Valore garantito

consegna entro 15 giorni

Costi

Esenzione totale nei casi previsti dalla legge

Carta libera € 7,08

Marca da bollo di Stato + € 9,66

Servizi di anagrafe a domicilio per utenti impossibilitati a deambulare

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

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

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di consegna dalla richiesta

Valore garantito

14 giorni

Costi

esenzione totale nei casi previsti dalla legge

carta libera € 1,76

marca da bollo di Stato + € 2,02

rinnovo carte di identità € 5,42

nessun costo aggiuntivo per il servizio a domicilio

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

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

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di acquisizione certificato

Valore garantito

immediato

Costi

Il servizio online è completamente gratuito.

Nei casi in cui il certificato è richiesto in bollo, occorre essere in possesso di marca da bollo valida **prima** di eseguire la richiesta online, poichè ne verranno richiesti gli estremi.

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

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

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di prenotazione

Valore garantito

immediato

Costi

Variabili, a seconda del certificato richiesto

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

Iscrizione anagrafica di cittadini italiani ed extracomunitari provenienti da altri Comuni o dall'estero (SOLO VOLTRI E PEGLI)

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 (SOLO VOLTRI E PEGLI)

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di registrazione

Valore garantito

2 giorni lavorativi

Costi

nessuno

Ricezione istanza di parte di cancellazione anagrafica per inoltro competenti uffici di Corso Torino

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di cancellazione

Valore garantito

Inoltro immediato agli uffici competenti (che garantiscono: 1 anno per irreperibilità; 90 giorni per mancato rinnovo della dimora abituale)

Costi

nessuno

Ricezione istanza di parte di iscrizione A.I.R.E. (anagrafe italiani residenti all'estero) per inoltrare competenti uffici di Corso Torino

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di iscrizione

Valore garantito

Inoltro immediato agli uffici competenti

Costi

nessuno

Emigrazione all'estero di cittadini stranieri (comunicazione obbligatoria)

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di cancellazione

Valore garantito

2 giorni lavorativi dalla data indicata di partenza

Costi

nessuno

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

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di registrazione

Valore garantito

Inoltro immediato agli uffici competenti (che garantiscono: 21 giorni)

Costi

nessuno

Variazioni anagrafiche

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di annotazione della variazione richiesta

Valore garantito

2 giorni lavorativi

Costi

nessuno

Autenticazione di firma per alienazione di beni mobili registrati

(SOLO PEGLI)

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di autenticazione

Valore garantito

immediato

Costi

Marca da bollo di Stato + € 2,02

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)

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di rilascio

Valore garantito

immediato

Costi

€ 1,50 o esenzione totale nei casi previsti dalla legge

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

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di rilascio

Valore garantito

consegna entro 15 giorni

Costi

€ 4,50 o esenzione totale nei casi previsti dalla legge

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

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

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di prenotazione

Valore garantito

immediato

Costi

Euro 1,50 o esenzione totale nei casi previsti dalla legge

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

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di acquisizione certificato

Valore garantito

immediato

Costi

Il servizio online è completamente gratuito

Dichiarazione di nascita (SOLO VOLTRI E PEGLI)

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di redazione dell'atto

Valore garantito

immediato

Costi

nessuno

Riconoscimento di figlio

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di redazione dell'atto

Valore garantito

immediato

Costi

nessuno

Riconoscimento prenatale (SOLO VOLTRI E PEGLI)

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di redazione dell'atto e tempo per acquisizione copie integrali atti di nascita dei genitori, se cittadini italiani, oltre ad autorizzazione del Consolto se cittadini stranieri

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)

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di trascrizione

Valore garantito

60 giorni salvo particolari esigenze istruttorie

Costi

nessuno

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

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 adozione nazionale e/o internazionale pervenuto dal Tribunale per i minorenni

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di trascrizione

Valore garantito

30 giorni salvo particolari esigenze istruttorie

Costi

nessuno

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

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di trascrizione

Valore garantito

30 giorni

Costi

nessuno

Denuncia di morte (SOLO VOLTRI E PEGLI)

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di ricezione

Valore garantito

immediato

Costi

nessuno

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

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di trascrizione (dalla ricezione della documentazione)

Valore garantito

30 giorni

Costi

nessuno

SERVIZI ELETTORALI

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

può essere effettuata attraverso il sito: www.comune.genova.it > servizi on line o su presentazione di istanza nei periodi sotto indicati:

Scrutatori dal 15 ottobre al 30 novembre

Presidenti di Seggio dal 1 gennaio al 31 ottobre

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di ricezione

Valore garantito

Inoltro immediato agli uffici competenti (che garantiscono tempi immediati)

Costi

nessuno

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

può essere effettuata su presentazione di istanza dal 30 aprile al 31 luglio degli anni dispari

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di ricezione

Valore garantito

Inoltro immediato agli uffici competenti (che garantiscono tempi immediati)

Costi

nessuno

Rilascio duplicato tessera elettorale o duplicato etichetta adesiva**Fattore di qualità**

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di rilascio

Valore garantito

Immediato, previa verifica dei requisiti necessari, compresi i giorni delle Consultazioni

Costi

nessuno

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

Fattore di qualità

Accessibilità ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati

Indicatore

Tipologie agevolate di voto

Valore garantito

- 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

SERVIZI CIMITERIALI

Concessione di sepolture private e relativi rinnovi

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di consegna

Valore garantito

immediato

Costi

Marca da bollo di Stato + tariffe definite con D.G.C. n.353 del 30/12/2013 ed eventuali successivi aggiornamenti

Esumazione ordinaria e straordinaria

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di inoltro al cimitero competente

Valore garantito

immediato

Costi

Marca da bollo di Stato + tariffe definite con D.G.C. n.353 del 30/12/2013 ed eventuali successivi aggiornamenti

Verifica capienza, tumulazioni supplementari, raccolta resti e trasferimenti

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo dell'autorizzazione

Valore garantito

immediato

Costi

Marca da bollo di Stato + tariffe definite con D.G.C. n.353 del 30/12/2013 ed eventuali successivi aggiornamenti

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 2014 le seguenti azioni di miglioramento

Ampliamento dell'orario di apertura al pubblico degli uffici di Voltri, Prà e Pegli con anticipazione dell'apertura di 10 minuti tutte le mattine

Ampliamento dei servizi erogati il sabato mattina

SERVIZI DI ANAGRAFE

Rilascio carta d'identità	p. 3
Autenticazione di firma, fotocopia e legalizzazione di fotografia	p. 4
Dichiarazione sostitutiva atto di notorietà	p. 4
Rilascio certificazione di anagrafe	p. 4
Rilascio certificazione di anagrafe pregressa (storico)	p. 5
Servizi di anagrafe a domicilio per utenti impossibilitati a deambulare	p. 5
Servizi on line: certificati anagrafici stampati con timbro digitale dal proprio PC previa identificazione ed acquisizione di password	p. 6
Servizi on line: prenotazione di certificati anagrafici con ritiro presso la sede territoriale prescelta	p. 6
Iscrizione anagrafica di cittadini italiani ed extracomunitari provenienti da altri Comuni o dall'estero	p. 7
Cambio di abitazione nell'ambito del Comune di Genova	p. 7
Ricezione istanza di parte di cancellazione anagrafica	p. 7
Ricezione istanza di parte per iscrizione A.I.R.E. (anagrafe italiani residenti all'estero)	p. 8
Emigrazione all'estero di cittadini stranieri	p. 8
Ricezione della dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extracomunitari	p. 8
Variazioni anagrafiche	p. 9
Autenticazione di firma per alienazione di beni mobili registrati	p. 9

SERVIZI DI STATO CIVILE

Rilascio di certificazione e/o estratto di nascita, di matrimonio, di decesso	p. 10
Rilascio certificazione e/o estratto di nascita, di matrimonio, di decesso che richiedono particolari ricerche di archivio	p. 10
Servizi on line: prenotazione di certificati di stato civile con ritiro presso la sede territoriale prescelta	p. 11
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	p. 11
Dichiarazione di nascita	p. 11
Riconoscimento di figlio	p. 12
Riconoscimento prenatale	p. 12
Trascrizione negli atti di Stato Civile dell'atto di nascita avvenuta all'estero di un cittadino italiano (atto pervenuto da Ambasciate e/0 Consolati)	p. 12
Trascrizione, su istanza di parte, negli atti di Stato Civile dell'atto di nascita avvenuta all'estero di un cittadino italiano	p. 13
Trascrizione negli atti di Stato Civile del decreto di adozione nazionale e/o internazionale pervenuto dal Tribunale per i minorenni	p. 13
Trascrizione negli atti di Stato Civile del decreto di cambiamento del cognome e/o del nome	p. 13

Denuncia di morte	p. 14
Trascrizione negli atti di Stato Civile del decesso avvenuto all'estero o fuori comune relativo a cittadini italiani	p. 14

SERVIZI ELETTORALI

Ricezione istanze di iscrizione nell'Albo degli Scrutatori e dei Presidenti di Seggio	p. 14
Ricezione istanze di iscrizione nell'Albo dei Giudici Popolari	p. 15
Rilascio duplicato tessera elettorale o duplicato etichetta adesiva	p. 15
Ricezione istanza di cittadino disabile per poter esercitare il proprio diritto di voto	p. 16

SERVIZI CIMITERIALI

Concessione di sepolture private e relativi rinnovi	p. 17
Esumazione ordinaria e straordinaria	p. 17
Verifica capienza e tumulazioni supplementari	p. 17

**MUNICIPIO PONENTE
Carta dei Servizi ANNO 2014
UFFICIO PERMESSI**

**Ufficio Permessi
P.zza Gaggero 2 (primo piano)
Info 0105578833 -
e-mail municipio7permessi@comune.genova.it
orario di apertura
8,30-13,00 dal lunedì al venerdì**

Funzionario responsabile: Bozzano Maria, tel. 0105578833
Funzionario sovraordinato: Carlini Sabina, tel. 0105578836

L'ufficio si occupa di :

Rilascio autorizzazioni/concessione , volture cancellazione passi carrabili

Rilascio autorizzazioni occupazioni suolo a fini edili

Rilascio autorizzazioni per rotture suolo pubblico – piccoli utenti

Rilascio autorizzazioni all'installazione di specchi parabolici dissuasori di sosta in corrispondenza di passi carrabili o di accessi pedonali, nulla osta per delimitazione aree private.

Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di rilascio dell'autorizzazione/concessione

Valore garantito

50 giorni dalla data di presentazione della domanda - salvo sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990, e ss.mm.ii. -

Costi fissi

€ 74,80 Diritti di sopralluogo e bollo di Stato su istanza
€ 16,00 Bollo di Stato per concessione/autorizzazione
€ 0,52 Diritti di segreteria

Costi variabili :

- **Canone occupazione suolo** calcolato sulla base dei metri lineari del varco e della categoria della strada ([Regolamento COSAP](#)).
- **Versamento oneri per eventuale abbassamento del marciapiede** (nuovo Regolamento Rottura Suolo)
- **Deposito cauzionale**, a titolo di futuro ripristino del marciapiede (pari ad una annualità del canone dovuto per l'anno di riferimento).

Esenzioni COSAP

Nei casi previsti dall' art. 35 del [Regolamento COSAP](#)

Esenzioni Bollo di Stato

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

Riduzioni

Pari al 30% sulle aree gravate da servitù di pubblico passaggio (art.34 [Regolamento COSAP](#))

Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile a seguito di voltura

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

30 gg. Tempo di rilascio dell'autorizzazione/concessione

Valore garantito giorni dalla data di presentazione della domanda (esclusa la sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990, e ss.mm.ii.)

Costi fissi

€ 32,00 Bolli di Stato per istanza e concessione/autorizzazione
€ 0,52 Diritti di segreteria

Costi variabili :

- **Canone occupazione suolo** calcolato sulla base dei metri lineari del varco e della categoria della strada (Regolamento COSAP).
- **Deposito cauzionale**, a titolo di futuro ripristino del marciapiede ([Regolamento COSAP](#))

Esenzioni COSAP

Nei casi previsti dall' art. 35 del [Regolamento COSAP](#)

Esenzioni Bollo di Stato

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

Riduzioni

Pari al 30% sulle aree gravate da servitù di pubblico passaggio (art.34 [Regolamento COSAP](#))

Rinuncia autorizzazione/concessione passo carrabile

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di rilascio della ricevuta di avvenuta cancellazione.

Valore garantito

1 giorno dalla data di presentazione della domanda (esclusa la sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990, e ss.mm.ii.)

Costi

€ 16,00 Bollo di Stato

Autorizzazione alla rottura ordinaria del suolo pubblico mediante accesso al portale dei servizi on line

<http://www.comune.genova.it/servizionline/registrazione>

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di rilascio della autorizzazione.

Valore garantito

45 giorno dalla data di presa in carico della domanda - salvo sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990, e ss.mm.ii.) -

Costi fissi

- € 74,80 Diritti di sopralluogo e bollo di Stato su istanza
- € 16,00 Bollo di Stato per concessione/autorizzazione
- € 0,52 Diritti di segreteria

Costi variabili:

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

Esenzioni COSAP

Interessa le categorie indicate nell' art. 35 del Regolamento COSAP

Esenzioni Bollo di Stato

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

Autorizzazione alla rottura urgente del suolo pubblico direttamente presso l'Ufficio Permessi o mediante accesso al portale dei servizi on line

<http://www.comune.genova.it/servizionline/registrazione>

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di rilascio della autorizzazione

Valore garantito

immediato

Costi fissi

€ 74,80 Diritti di sopralluogo e bollo di Stato su istanza

€ 16,00 Bollo di Stato per concessione/autorizzazione

€ 0,52 Diritti di segreteria

Costi variabili:

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

Esenzioni COSAP

Interessa le categorie indicate nell' art. 35 del Regolamento COSAP

Esenzioni Bollo di Stato

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

Autorizzazione alla occupazione temporanea del suolo pubblico ai soli fini edili mediante accesso al portale dei servizi on line

<http://www.comune.genova.it/servizionline/registrazione>

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di rilascio della autorizzazione.

Valore garantito

50 giorni dalla data di presa in carico della domanda salvo sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990, e ss.mm.ii.)

Costi

€ 108,10 Diritti di sopralluogo e bollo di Stato su istanza

€ 16,00 Bollo di Stato per concessione/autorizzazione

€ 0,52 Diritti di segreteria

Costi variabili:

- **Canone occupazione suolo** relativo all'occupazione calcolato sulla base della misura dell'area dell'occupazione suolo
- **Deposito cauzionale** a salvaguardia della pavimentazione se richiesto da Aster che sarà rimborsato dopo la comunicazione di fine lavori da parte dell'utente, previa verifica di ASTER.

Esenzioni COSAP

Interessa le categorie indicate nell' art. 35 del Regolamento COSAP

Esenzioni Bollo di Stato

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

Autorizzazione per installazione specchi parabolici e Dissuasori di sosta e segnaletica orizzontale in corrispondenza di passo carrabile o accessi pedonali; nulla-osta delimitazione di area privata

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di rilascio della autorizzazione.

Valore garantito

60 giorni dalla data di presa in carico della domanda - salvo sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990, e ss.mm.ii.-

Costi fissi

€ 49,30	Diritti di sopralluogo e bollo di Stato su istanza per specchi
€ 74,80	Diritti sopralluogo e bollo per dissuasori di sosta
€ 16,00	Bollo di Stato per autorizzazione
€ 0,52	Diritti di segreteria
€ 58,80	Diritti di sopralluogo per delimitazione area privata

Costi variabili

- Canone annuale COSAP per ingombro dissuasori
- Canone occupazione suolo relativo alla rottura calcolato sulla base della misura dell'area della rottura suolo
- Deposito cauzionale a salvaguardia della pavimentazione .

Esenzioni COSAP

Nei casi previsti dall' art. 35 del [Regolamento COSAP](#)

Esenzioni Bollo di Stato

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

MUNICIPIO PONENTE

Carta dei Servizi - ANNO 2014

VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal 1° ottobre 2014 e vengono aggiornati annualmente; **in ogni caso, essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione del procedimento di approvazione della successiva versione della carta dei servizi.** Tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta, così come tutta la modulistica in uso, scaricabile all'indirizzo

<http://www.comune.genova.it>
in "servizi del Comune"

PRINCIPI FONDAMENTALI

- I servizi sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia e partecipazione e nel rispetto delle Norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo.
- Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi sono individuati anche in collaborazione con le Associazioni di Tutela dei Consumatori, gli Utenti e l'Autorità sui Servizi Pubblici Locali.
- L'adeguatezza ed il rispetto degli standard sono garantiti da idonei controlli interni; su metodologie e criteri impiegati viene data adeguata informazione preventiva alla Consulta dei Consumatori e degli utenti del Comune di Genova e all'Autorità per i Servizi Pubblici locali.
- I dati relativi al monitoraggio degli standard, nonché le azioni di miglioramento, sono pubblicati ogni anno, entro il mese di novembre, e consultabili ai seguenti indirizzi:

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

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente può essere richiesta agli Sportelli del Cittadino dei Municipi presso i quali è comunque affisso un estratto. In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, il Municipio ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso con un minimo di 48 ore tramite il sito internet del Municipio stesso

<http://www.comune.genova.it> in "servizi del Comune"

DIRITTI DEGLI UTENTI

I cittadini hanno diritto a formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché reclami per inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi. Il Responsabile della Carta dei Servizi del Municipio Ponente (Dott. Piacenza Albino) ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 10 giorni indicando lo stato di avanzamento della pratica e il relativo Responsabile.

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

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

Le segnalazioni possono essere inoltrate: tramite posta elettronica all'indirizzo: Sportello del Cittadino – Piazza Gaggero 2 – Genova - sportello7@comune.genova.it

DOVERI DEGLI UTENTI

L'erogazione del servizio è subordinata a :

- completezza dell'istanza e della documentazione allegata
- rispetto dei termini indicati dagli uffici per la presentazione ad integrazione di eventuali documenti o informazioni
- invio di ricevuta di pagamento e modulo entro trenta giorni dalla comunicazione dell'importo dovuto; decorsi i termini la pratica verrà archiviata salvo presentazione di comunicazione scritta e motivata
- eventuale pagamento per la cancellazione di linee blu davanti al passo carrabile, in presenza Blu Area
- ritiro concessione e cartello/autorizzazione

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 2015 le seguenti azioni di miglioramento

1	Formazione del personale per promuovere funzioni trasversali al front office
2	Assistenza da parte degli operatori per iscrizione al portale dei servizi del Comune di Genova

CONCILIAZIONE NON GIUDIZIALE

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può rivolgersi a

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.