



Comune di Genova

GENOVA
MORE THAN THIS

Carta dei Servizi Civici Anno 2018

PREMESSE GENERALI



**Direzione Servizi Civici
Corso Torino 11
16129 GENOVA**

**Segreteria tel.
0105576843**



Cos'è la Carta dei Servizi "La Carta dei Servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che fornisce un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti ai cittadini. Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi. Il principio ispiratore della Carta dei Servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, offerti in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza. La Carta dei Servizi è infatti uno strumento che:

- chiarisce diritti e doveri dell'ente nel fornire i servizi ai cittadini, diritti e opportunità dei cittadini stessi;
- presenta ai cittadini i servizi per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento dei servizi.

Quali sono i servizi offerti?

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' **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.

Il Comune di Genova, inoltre, offre a tutti i cittadini un'ampia scelta di servizi **online**, fruibili dalla propria abitazione o dall'ufficio, 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno. L'accesso è libero o con registrazione per quei servizi per i quali è necessaria l'identificazione del richiedente. Per ulteriori informazioni consulta il sito: www.servizionline.comune.genova.it.



Nella sede centrale di Corso Torino, agevolmente raggiungibile con i mezzi pubblici di trasporto e facilmente accessibile, è attivo un **servizio di accoglienza** che, in aggiunta alla cartellonistica, aiuta i cittadini ad orientarsi fra i diversi uffici e informa sugli orari di apertura al pubblico.

Tutte le informazioni sulle modalità di accesso e gli orari per il pubblico sono rese note anche attraverso il sito internet istituzionale (sedi, numero telefonico degli uffici, posta elettronica, PEC, ecc.).

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.

VALIDITÀ DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1° gennaio 2018** e vengono aggiornati annualmente. In ogni caso, essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione 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 online 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 offerti 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

Il Sistema di Gestione Qualità è stato aggiornato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 dal 30/03/2018



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

SERVIZI DI ANAGRAFE

Rilascio carta d'identità

E' un documento di riconoscimento rilasciato dal Comune di residenza valido per l'espatrio negli Stati UE e nei paesi con i quali ci sono particolari accordi internazionali.

Per l'espatrio dei minori è necessario l'assenso dei genitori.

Per i cittadini stranieri è un documento valido solo sul territorio italiano.

Al momento del rilascio i cittadini hanno la possibilità di esprimere la volontà in merito alla donazione degli organi e tessuti.

Responsabile

Vilma Viarengo tel. 010 5576815-816/847 – fax 010 5576804

e-mail carteidentita@comune.genova.it

pec anagrafecomge@postecert.it

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di consegna

Valore garantito

rilascio immediato per la carta tradizionale cartacea per rilascio carta identità elettronica avvio iter attraverso appuntamento con ufficio comunale e successivo rilascio a cura del Ministero dell'Interno, entro i termini previsti dalla Legge (DL 78/2015 e s.m.i.)

Costi

€ 5,42 cartacea

€ 22,21 elettronica

Autenticazione di firma, fotocopia e legalizzazione di fotografia

E' l'attestazione da parte del pubblico ufficiale che una firma è resa dal dichiarante in sua presenza ed è quindi autentica; che la fotografia corrisponde alla persona che ne richiede la legalizzazione e che la copia del documento è conforme all'originale

Responsabile

Vilma Viarengo

tel. 010 5576815-816/847 – fax 010 5576804

e-mail carteidentita@comune.genova.it

pec 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

E' una dichiarazione resa dal dichiarante nel proprio interesse di stati, fatti e qualità personali a diretta conoscenza del dichiarante. La dichiarazione resa nell'interesse proprio del dichiarante può riguardare anche stati, qualità personali e fatti relativi ad altri soggetti di cui egli abbia diretta conoscenza.

E' richiesta l'autenticazione della firma se la dichiarazione deve essere presentata a PRIVATI o INVIATA ALL'ESTERO, deve essere fatta in autocertificazione se richiesta da ENTI PUBBLICI o PRIVATI GESTORI DI PUBBLICO SERVIZIO.

Responsabile

Vilma Viarengo

tel. 010 5576815-816/847 – fax 010 5576804

e-mail carteidentita@comune.genova.it

pec 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. I cittadini possono anche richiedere certificati d'anagrafe storici che attestino situazioni anagrafiche relative ad una data precisa del passato. I certificati anagrafici (esclusi quelli storici) possono essere rilasciati anche attraverso il portale www.servizionline.comune.genova.it/

Responsabile

Vilma Viarengo

tel. 010 5576815-816/818/847/886 – fax 010 5576804/828

e-mail carteidentita@comune.genova.it

e-mail anagrafe@comune.genova.it

pec anagrafecomge@postecert.it

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di consegna

Valore garantito

rilascio immediato

10 giorni per i certificati storici

Costi

I costi sono variabili a seconda del certificato richiesto

Carta libera € 1,76

Certificati storici € 7,08

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 di anagrafe a domicilio per utenti con difficoltà motorie

- 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 on line

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 allegando copia della relativa documentazione medica che giustifichi il servizio.

Gli ultra ottantenni possono richiedere questo servizio senza presentare documentazione.

Responsabile

Vilma Viarengo

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

e-mail anagrafe@comune.genova.it

pec 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

Residenza (Iscrizioni anagrafiche di cittadini provenienti da altri Comuni o dall'estero)

è la dichiarazione con la quale si afferma di avere la dimora abituale in una data città ad un determinato indirizzo. La domanda deve essere presentata entro 20 giorni dal trasferimento dei soggetti o nuclei familiari

Responsabile

Vilma Viarengo

tel. 010 5576820 – 803 (per i cittadini italiani e stranieri)

0105576957 (per i cittadini comunitari)

fax 010 5576855 (907 per i cittadini comunitari)

e-mail immigrazioni@comune.genova.it (per i cittadini italiani e stranieri)

e-mail anagrafecittadiniue@comune.genova.it (per i cittadini comunitari)

pec anagrafecomge@postecert.it

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di registrazione in anagrafe

Valore garantito

2 giorni lavorativi

Costi

nessuno

Residenza (cambio di abitazione)

istanza che deve essere presentata entro 20 giorni dal 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 e stranieri)

e-mail:

variazionianagrafiche@comune.genova.it (solo per cittadini italiani)

anagrafestranieri@comune.genova.it (solo per cittadini comunitari e stranieri)

pec anagrafecomge@postecert.it

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di registrazione

Valore garantito

2 giorni lavorativi

Costi

nessuno

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

L'A.I.R.E. contiene i dati dei cittadini italiani che trasferiscono la residenza all'estero per un periodo di tempo superiore a 12 mesi

Responsabile

Vilma Viarengo

tel. 010 5576819 - 76966 – fax 010 5576912

e-mail aire@comune.genova.it

pec 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/Ambasciata

Costi

nessuno

Rilascio attestato di soggiorno indeterminato e permanente ai cittadini dell'unione europea già residenti

I cittadini dei Paesi dell'Unione Europea, in possesso dei requisiti di legge che abbiano richiesto l'iscrizione anagrafica, possono ottenere l'attestato di soggiorno indeterminato o permanente; quest'ultimo può essere richiesto solo dopo 5 anni di soggiorno regolare in Italia.

Responsabile

Vilma Viarengo

tel. 010 5576957 – fax 010 5576907

e-mail anagrafecittadiniue@comune.genova.it

pec 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.

Dichiarazione dimora abituale per cittadini stranieri

I cittadini stranieri iscritti nell'anagrafe del Comune di Genova hanno l'obbligo di rinnovare la dichiarazione di dimora abituale nel Comune entro 60 giorni dal rinnovo del permesso di soggiorno.

Responsabile

Vilma Viarengo

tel. 010 5576946 – fax 010 5576928

e-mail anagrafestrainieri@comune.genova.it

pec anagrafecomge@postecert.it

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di registrazione

Valore garantito

20 giorni

Costi

nessuno

Assegnazione numeri civici

Tutti gli accessi che dall'area di circolazione immettono direttamente o indirettamente alle unità ecografiche semplici (abitazioni, esercizi, uffici, chioschi e altri) devono essere contraddistinti da numeri arabi che costituiscono la numerazione civica.

Responsabile

Vilma Viarengo

tel. 010 5576959 – fax 010 5576920

e-mail toponomastica@comune.genova.it

pec 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

Vedi link tariffe comunali per costi delle tavolette in p.v.c. o in marmo <http://www.comune.genova.it/servizi/demografici>

Intitolazione strade o piazze e targhe commemorative

Le proposte di intitolazioni di strade o piazze possono essere presentate da enti pubblici e privati, partiti politici, Municipi o da associazioni a carattere nazionale e locale, istituti, circoli, organizzazioni sindacali, comitati, singoli cittadini, a condizione che queste proposte siano state valutate preventivamente dal Consiglio del Municipio competente

Responsabile

Vilma Viarengo

tel. 010 5576850-959 – fax 010 5576920

e-mail toponomastica@comune.genova.it

pec 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 (che di norma si riunisce con cadenza semestrale)

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
pec anagrafecomge@postecert.it

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di rilascio

Valore garantito

3 giorni

Costi

In base alle tariffe in vigore

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

Autenticazione di firma per alienazione di beni mobili registrati

L'Articolo 7 D.L. n. 223 del 4 luglio 2006 convertito in legge n. 248 del 4 agosto 2006 dispone che:

"L'autenticazione della sottoscrizione degli atti e delle dichiarazioni aventi ad oggetto l'alienazione dei beni mobili registrati e rimorchi o la costituzione di diritti di garanzia sui medesimi può essere richiesta anche agli uffici comunali e ai titolari degli sportelli telematici dell'automobilista di cui all'articolo 2 del regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 19 settembre 2000, n. 358, che sono tenuti a rilasciarla gratuitamente, salvo i previsti diritti di segreteria, nella stessa data della richiesta, salvo motivato diniego."

Responsabile

Vilma Viarengo
tel. 010 5576850 – fax 010 5576920
e-mail toponomastica@comune.genova.it
pec 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

Convivenze di fatto

La costituzione di una convivenza di fatto può essere effettuata da due persone maggiorenni, unite stabilmente da legami affettivi di coppia e di reciproca assistenza morale e materiale, residenti nel Comune di Genova, coabitanti e conviventi che non abbiano vincoli di parentela, affinità, adozione, matrimonio o unione civile fra loro o con terzi.

Responsabile

Vilma Viarengo

tel. 010 5576815/816/847/945/982– fax 010 5576804/928

e-mail infoanagrafe@comune.genova.it

pec anagrafecomge@postecert.it

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Registrazione in anagrafe previa verifica requisiti (residenza, coabitazione e iscrizione sul medesimo stato di famiglia)

Valore garantito

2 giorni

Costi

nessuno

SERVIZI DI STATO CIVILE

Rilascio di certificazione di stato civile

I certificati di stato civile possono essere richiesti esclusivamente per essere prodotti a soggetti privati (es. banche, imprese, assicurazioni, ecc.). Non possono essere richiesti certificati per le pubbliche amministrazioni e per i privati erogatori di pubblici servizi. Alcuni certificati di stato civile (esclusi quelli richiedenti particolari ricerche di archivio) possono essere rilasciati anche attraverso il portale www.servizionline.comune.genova.it/

Responsabile

Angelo Villa

tel. 010 5576806/872 – fax 010 5576929

statocivile@comune.genova.it

comunegenova@postemailcertificata.it

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di rilascio/spedizione

Valore garantito

Immediato

Consegna entro 15 giorni (per i certificati con particolari ricerche d'archivio)

Spedizione entro 3 giorni (per i certificati **con consegna a domicilio o ritiro presso la sede territoriale prescelta**)

Costi

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

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

Pubblicazione di matrimonio

La pubblicazione di matrimonio è una forma di pubblicità/notizia che ha lo scopo di rendere nota l'intenzione di contrarre matrimonio da parte delle due persone interessate (atto affisso all'albo pretorio del Comune)

Responsabile

Angelo Villa

tel. 010 5576865 866-867 – fax 010 5576927

matrimoni@comune.genova.it

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)

Celebrazione del matrimonio civile

Il rito civile del matrimonio può essere celebrato, oltre che nella sede istituzionale di corso Torino, anche in alcune sale da ricevimento di ville e palazzi storici.

Responsabile

Angelo Villa

tel. 010 5576865-866-867 – fax 010 5576927

matrimoni@comune.genova.it

comunegenova@postemailcertificata.it

Fattore di qualità

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

Indicatore

numero sedi di celebrazione

Valore garantito:

6 sedi

Costi:

i costi variano in base alla scelta della sede

<http://www.comune.genova.it/pages/sedi-di-celebrazione-dei-matrimoni-civili>

Unioni Civili

Con la costituzione dell'unione civile tra persone dello stesso sesso le parti acquistano gli stessi diritti e assumono i medesimi doveri. Dall'unione civile deriva l'obbligo reciproco all'assistenza morale e materiale e alla coabitazione.

Responsabile

Angelo Villa

Tel. 010 5576865 – 866

C.so Torino 11 - 2° piano

e-mail unionicivili@comune.genova.it

pec comunegenova@postemailcertificata.it

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di iscrizione dell'atto nel Registro di stato civile

Valore garantito

immediato

Costi

i costi variano in base alla scelta della sede

<http://www.comune.genova.it/pages/sedi-di-celebrazione-dei-matrimoni-civili>

Accordo di separazione, divorzio o scioglimento dell'unione civile davanti all'Ufficiale dello Stato Civile

La legge prevede la possibilità per le coppie di comparire direttamente innanzi all'Ufficiale dello Stato Civile del Comune per concludere un accordo di separazione, divorzio, scioglimento dell'unione civile o modifica delle precedenti condizioni.

Responsabile

Angelo Villa

tel. 010 5576866 - 834 – fax 010 5576927

e-mail divorzi@comune.genova.it

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/riciesta di scioglimento dell'unione civile (salvo particolari esigenze istruttorie)

Costi

marca da bollo di Stato

Dichiarazione di nascita

La dichiarazione può essere resa da uno dei genitori, procuratore speciale, medico, ostetrica o altra persona che ha assistito al parto, rispettando la volontà della madre che eventualmente non voglia essere nominata:

- **entro 3 giorni** dalla nascita, alla Direzione Sanitaria dell'ospedale o casa di cura in cui è avvenuto l'evento

oppure

- **entro 10 giorni** dalla nascita, all'Ufficiale di Stato Civile del Comune o Municipi in cui è avvenuto l'evento o al Comune o delegazione di residenza dei genitori

Responsabile

Angelo Villa

tel. 0105576953/954/869 – fax 010 5576913

nascite@comune.genova.it

comunegenova@postemailcertificata.it

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di redazione dell'atto

Valore garantito

immediato

Costi

nessuno

Riconoscimento di figlio nato fuori dal matrimonio

Può essere effettuato prima della nascita.

In questo caso dopo la nascita non sarà più necessaria la presenza di entrambi i genitori.

Responsabile

Dr. Angelo Villa

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

nascite@comune.genova.it

comunegenova@postemailcertificata.it

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di redazione dell'atto

Valore garantito

immediato

Costi

Nessuno

Acquisto o riacquisto della cittadinanza italiana di diritto

La cittadinanza **può essere concessa** in questi casi:

legami di sangue (es. discendente italiano) presentando istanza all'Ufficio Cittadinanza del Comune di residenza

matrimonio con un cittadino italiano, trascorsi due anni dall'evento, purchè residenti in Italia (la cittadinanza non è concessa in caso di separazione o divorzio) presentando domanda direttamente alla Prefettura

continuativa residenza in Italia (es. residenza per 10 anni per cittadini extracomunitari e 4 anni per cittadini comunitari) presentando domanda direttamente alla Prefettura

figli di genitori stranieri, nati in Italia e legalmente residenti dalla nascita sino al compimento della maggiore età. La domanda va presentata all'Ufficio Cittadinanza del Comune di residenza al compimento della maggiore età entro un anno (fra i 18 e i 19 anni). La residenza è legale quando lo straniero è in possesso di regolare permesso di soggiorno ed è iscritto all'Anagrafe.

Responsabile

Angelo Villa

tel. 010 5576870 – fax 010 5576913

cittadinanza@comune.genova.it

comunegenova@postemailcertificata.it

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di completamento istruttoria

Valore garantito

60 giorni

Costi

€ 250,00 (c/c postale Ministero Interno)

Riconoscimento cittadinanza italiana "jure sanguinis"

(ai discendenti di cittadini italiani emigrati all'estero)

La cittadinanza italiana si trasmette, in generale, per sangue e cioè genitore italiano che genera figli italiani, indipendentemente da dove essi nascano. La richiesta di riconoscimento del possesso della cittadinanza italiana Jure Sanguinis e cioè attraverso la linea di sangue, riguarda i discendenti di cittadini italiani, nati in uno Stato che invece prevede la cittadinanza Jure Soli (cioè chi nasce in quello Stato, ne è cittadino). E' il caso dei Paesi americani.

Responsabile

Angelo Villa

tel. 010 5576870 – fax 010 5576913

cittadinanza@comune.genova.it

comunegenova@postemailcertificata.it

Disposizioni Anticipate di Trattamento DAT- Testamento biologico (spostare allo Stato Civile)

L'interessato può recarsi, con il proprio fiduciario, o con la dichiarazione di accettazione del fiduciario, presso l'Archivio di Stato Civile per consegnare la busta chiusa e sigillata contenente il proprio testamento biologico, redatto e sottoscritto in piena libertà di forma e contenuto.

Responsabile

Angelo Villa

tel. 010 5576805 - 872 - Fax: 010 5576929

e-mail: statocivile@comune.genova.it

pec: comunegenova@postemailcertificata.it

Fattore di qualità

Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore

Tempo di registrazione

Valore garantito

immediato

Costi

nessuno

SERVIZI ELETTORALI/LEVA MILITARE

Iscrizione nell'Albo degli Scrutatori e dei Presidenti di Seggio

L'Albo dei Presidenti di seggio e degli Scrutatori è un elenco di persone idonee a svolgere questo incarico, in occasione di consultazione elettorale.

L'iscrizione può essere effettuata da utenti registrati attraverso il sito:

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 > Municipi) nei periodi sotto indicati:

Scrutatori dal 15 ottobre al 30 novembre

Presidenti di Seggio dal 1 gennaio al 31 ottobre

Responsabile

Anna Enrica 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 aggiornamento dell'Albo

Valore garantito

Aggiornamento annuale

Costi

nessuno

Iscrizione nell'Albo dei Giudici Popolari

Gli albi dei Giudici popolari sono elenchi di persone idonee a svolgere funzioni di giudizio presso la Corte d'Assise di primo e di secondo grado

L'iscrizione può essere effettuata su presentazione di istanza presso la sede centrale e quelle territoriali (reperibili all'indirizzo www.comune.genova.it > Municipi) dal 30 aprile al 31 luglio degli anni dispari

Responsabile

Anna Enrica 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 aggiornamento dell'Albo

Valore garantito

Aggiornamento biennale

Costi

nessuno

Consegna tessera elettorale

Le tessera elettorale viene emessa per ogni nuovo iscritto nelle liste del Comune e consegnata al domicilio dell'elettore (dopo due passaggi infruttuosi il messo notificatore lascia un avviso e la tessera viene custodita dall'Ufficio Elettorale). Anche in caso di rettifiche sui dati anagrafici viene emessa una nuova tessera elettorale, con la stessa procedura di notifica ed eventuale custodia.

Responsabile

Anna Enrica 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

Immediato e comunque entro la settimana antecedente le consultazioni

Costi

nessuno

Rilascio duplicato tessera elettorale

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

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 > Municipi)

Responsabile

Anna Enrica 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, compresi i giorni delle Consultazioni

Costi

Nessuno

Raccolta firme e rilascio certificati iscrizione nelle liste elettorali

I cittadini maggiorenni, iscritti nelle liste elettorali, per attivare lo strumento istituzionale della proposta di legge e del referendum nell'ambito consentito dalla legge, possono partecipare a raccolte di firme proposte dai comitati promotori.

Per sottoscrivere gli appositi moduli è possibile presentarsi personalmente (con documento di riconoscimento) presso gli Uffici Comunali.

Responsabile

Anna Enrica 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 rilascio certificati per le candidature
- 48 ore rilascio certificati per le richieste referendarie

Costi

Nessuno

Diritto di voto per le persone disabili

Per dare la possibilità a tutti di essere parte attiva del processo democratico che chiama gli elettori al voto, la legge prevede agevolazioni per consentire alle persone con disabilità di votare.

Responsabile

Anna Enrica Repetto

tel. 010 5576829 – 841 fax 010 5576842

e-mail elettorale@comune.genova.it

pec elettoralecomge@postecert.it

Fattore di qualità

Accessibilità al servizio

Indicatore

Numero di richieste accolte

Valore garantito

100% degli aventi diritto per:

- 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

Servizi riservati agli iscritti nelle liste di leva a Genova

Responsabile

Anna Enrica Repetto

tel. 010 5576846-833 – fax 010 5576933

e-mail ufficioleva@comune.genova.it

pec 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

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 2018 le seguenti azioni di miglioramento.

2018	Mantenimento del numero delle convocazioni per separazione/divorzi (10 nei pomeriggi di lunedì e mercoledì)
2018	Ulteriore aumento del numero di seggi elettorali accessibili agli utenti con difficoltà di deambulazione (da 150 a 155)
2018	Formazione del personale di sportello per il rilascio delle Carte di Identità Elettroniche
2018	Formazione interna: - in materia di Stato Civile agli impiegati di cat. C già in possesso della delega di Ufficiale di Anagrafe a seguito dell'estensione della delega anche per lo svolgimento dei compiti propri dell'Ufficiale di Stato Civile - in materia di Anagrafe agli impiegati di cat. C già in possesso della delega di Ufficiale di Stato Civile a seguito dell'estensione della delega anche per lo svolgimento dei compiti propri dell'Ufficiale d'Anagrafe - in materia elettorale a tutto il personale di cui ai due punti precedenti.

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria della Direzione Servizi Civici (tel. 0105576888 – e-mail 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 Corso Torino 11 (3° piano – sala 311)

Segnalazioni e reclami potranno essere inoltrati al responsabile della Carta dei Servizi, Dr.ssa Fernanda Gollo

-tramite posta elettronica all'indirizzo email: 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 TUELL.

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 sei mesi dal pagamento della stessa, l'utente può richiedere il rimborso del 50% della tariffa pagata utilizzando l'apposito modulo a disposizione presso l'ufficio toponomastica Corso Torino 11 entro 30 giorni dall'avvenuto disservizio
- 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 mediante richiesta su apposito modulo).

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.

Rev_7_8_2018