

MUNICIPIO I CENTRO EST

Carta dei Servizi

DEMOGRAFICI - PERMESSI

Anno 2014

PREMESSE GENERALI



Piazza Santa Fede, 6 e 7

Servizi anagrafe/elettorale/stato civile

- ✚ anagrafe della popolazione residente
- ✚ carte di identità
- ✚ funzioni elettorali
- ✚ certificazioni di stato civile

Via delle Fontane, 2

Permessi

- ✚ autorizzazioni/concessioni, volture, cancellazioni passi carrabili
- ✚ autorizzazioni occupazioni suolo a fini edili
- ✚ autorizzazioni rotture suolo piccoli utenti
- ✚ autorizzazioni all'installazione di specchi parabolici dissuasori di sosta in corrispondenza di passi carrabili o di accessi pedonali
- ✚ inserimento graduatoria domanda parcheggi
- ✚ gestione graduatorie parcheggi

I servizi offerti al cittadino nel Municipio Centro Est sono ubicati presso la struttura di Santa Fede; nel salone che accoglie l'utenza su più prodotti è stato istituito uno sportello informativo con adibito personale specializzato per ascolto, comprensione, orientamento e consulenza al cittadino, con informazione di base sui servizi e le attività del Municipio, per smistamento appuntamenti ed accessi agli sportelli.

Al fine di agevolare l'attesa allo sportello è stato attivato un regolacode intelligente che diversifica le richieste, suddividendo gli sportelli del front office in due categorie, pratiche che necessitano di procedura breve a rilascio immediato e pratiche che necessitano di procedura complessa che richiede attività di back office. Gli sportelli sono multifunzionali quale punto unico di accesso.

Al secondo Piano è situato l'Ufficio Permessi, al quarto Piano la Direzione e il suo Staff, con accesso da Via delle Fontane, 2.

FRONT OFFICE MUNICIPALE MUNICIPIO CENTRO EST

PIAZZA SANTA FEDE 6 e 7 – GENOVA





Servizi di Anagrafe - Certificazioni - Servizi Elettorali

dal lunedì al venerdì dalle ore 8,10-13.00

Lunedì pom. su appuntamento dalle 14,30 alle 17,00 – Mercoledì orario continuato dalle 8,10 alle 17,00 -

Il sabato dalle 8,10 alle 12,30 rilascio carte d'identità e certificati (con priorità per coloro che usufruiscono del servizio carte d'identità)

Telefono - 010/55.74574-74570-74567 e-mail : decentratoanagrafe16@comune.genova.it

-  **anagrafe della popolazione residente**
-  **rilascio certificazioni anagrafiche e di stato civile**
-  **funzioni elettorali**
-  **carte di identità**

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

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

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

Lo **Stato Civile** ha la funzione di consentire l'individuazione dello status della persona (cittadinanza, nascita, matrimonio e morte) mediante il rilascio di certificazione

SERVIZI DI ANAGRAFE

Rilascio carta d'identità

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di consegna

Valore garantito: rilascio immediato (nei casi previsti dalla normativa in vigore)

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 diritti di segreteria

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 pregressa (storico)

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di consegna

Valore garantito: consegna entro 15 giorni

Costi

Esenzione totale nei casi previsti dalla legge

Carta libera € 7,08 (con vicende)

Marca da bollo di Stato + € 9,66

Servizio dedicato agli studi professionali: certificati anagrafici e di stato civile rilasciati a seguito richiesta tramite mail

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di consegna

Valore garantito: consegna entro 48/24 ore su appuntamento

Costi: Esenzione totale nei casi previsti dalla legge

Carta libera € 1,76 per anagrafe, € 1,50 per stato civile

Marca da bollo di Stato + € 2,02

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

Il costo viene comunicato tramite e-mail e l'emissione è subordinata al pagamento on line

**Iscrizione anagrafica di cittadini italiani ed extracomunitari provenienti da altri Comuni o
Cambio di abitazione nell'ambito del Comune di Genova dall'estero**

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di registrazione

Valore garantito: 2 giorni lavorativi

Costi : nessuno

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

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di cancellazione

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

Costi: nessuno

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

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di iscrizione

Valore garantito: Inoltro immediato agli uffici competenti

Costi: nessuno

Emigrazione all'estero di cittadini stranieri (comunicazione obbligatoria)

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di cancellazione

Valore garantito: 2 giorni lavorativi dalla data indicata di partenza

Costi: nessuno

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

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di registrazione

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

Costi: nessuno

**Variazioni anagrafiche
per inoltro ai competenti uffici di Corso Torino**

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di annotazione della variazione richiesta

Valore garantito: 2 giorni lavorativi

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 Comune di Genova

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 inoltrare 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 inoltrare ai competenti uffici di Corso Torino

Fattore di qualità: Accessibilità ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati

Indicatore: Tipologie agevolate di voto

Valore garantito:

a) voto assistito per elettori non vedenti o impossibilitati ad apporre il segno grafico senza accompagnatore

b) voto domiciliare per elettori con dipendenza continuativa e vitale da apparecchiature elettromedicali oppure intrasportabili perché con gravissime infermità

c) assegnazione a seggi accessibili per elettori con difficoltà di deambulazione

Costi: nessuno

MUNICIPIO I CENTRO EST

Carta dei Servizi - ANNO 2014

PERMESSI

Via delle Fontane, 2 – Genova

Orario al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 -13.00

Telefono: Info 01055.74557 – 01055.74588 – e mail: municipio1permessi@comune.genova.it

Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: tempo di rilascio dell'autorizzazione/concessione

Valore garantito: 50 giorni dalla data di presentazione della domanda, con esclusione dei tempi necessari per l'eventuale reperimento dei pareri o nulla osta da parte di altre Direzioni dell'Ente, di Aziende o Enti esterni. Salvo sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990 e ss.mm.ii.)

Costi fissi

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

€ 16,00 Bollo di Stato per concessione/autorizzazione

€ 0,52 Diritti di segreteria

Costi variabili :

- **Canone occupazione suolo** calcolato sulla base dei metri lineari del varco e della categoria della strada ([Regolamento COSAP](#)).

- **Versamento oneri per eventuale abbassamento del marciapiede** (nuovo Regolamento Rottura Suolo)

Deposito cauzionale, a titolo di futuro ripristino del marciapiede ([Regolamento COSAP](#)) pari ad una annualità del canone dovuto per l'anno di riferimento.

Esenzioni COSAP

Interessa le categorie indicate nell' art. 35 del [Regolamento COSAP](#)

Esenzioni Bollo di Stato

Sono esenti dal Bollo di Stato le ONLUS; 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 tariffe occ. Suolo) nelle 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: tempo di rilascio dell'autorizzazione/concessione

Valore garantito: 30 giorni dalla data di presentazione della domanda (esclusa la sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990, e ss.mm.ii.)

Costi fissi :

€ 32,00 Bolli di Stato per istanza e concessione/autorizzazione

€ 0,52 Diritti di segreteria

Costi variabili:

- Deposito cauzionale, a titolo di futuro ripristino del marciapiede (Regolamento COSAP) pari ad una annualità del canone dovuto per l'anno di riferimento.

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

Esenzioni Bollo di Stato: Sono esenti dal Bollo di Stato le ONLUS; 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 tariffe occ. Suolo) nelle 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 fissi: € 16,00 Bollo di Stato

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

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di rilascio della autorizzazione.

Valore garantito: 45 gg con esclusione dei tempi necessari per l'eventuale reperimento dei pareri o nulla osta da parte di Aziende o Enti esterni

Costi fissi

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

Costi variabili

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

Esenzioni COSAP

Interessa le categorie indicate nell' art. 35 del [Regolamento COSAP](#)

Esenzioni Bollo di Stato

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

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

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di rilascio della autorizzazione.

Valore garantito: 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 fissi

€ 108,10 Diritti di sopralluogo e bollo di Stato su istanza
€ 16,00 Bollo di Stato per concessione/autorizzazione
€ 0,52 Diritti di segreteria

Costi variabili:

- Canone 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 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; 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 alla delimitazione di proprietà privata.

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 con esclusione dei tempi necessari per l'eventuale reperimento dei pareri o nulla osta da parte di Aziende o Enti esterni (salvo sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990, e ss.mm.ii.)

Costi fissi:

€ 74,80 Diritti di sopralluogo e bollo di Stato su istanza
€ 49,30 Soli specchi parabolici
€ 16,00 Bollo di Stato per concessione/autorizzazione
€ 0,52 Diritti di segreteria

Costi variabili

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

Esenzioni COSAP

Interessa le categorie indicate nell' art. 35 del [Regolamento COSAP](#)

Esenzioni Bollo di Stato

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

Parcheggi pubblici
Piazza Ortiz; Lagaccio; Darsena; Via Rivoli
(gestione graduatoria o bando pubblico)

Fattore di qualità: tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore : Tempo di inserimento in graduatoria.

Valore garantito: Immediato .

Costi fissi :

€16,00 Bollo di Stato per istanza

Costi variabili:

Oneri dovuti per assegnazione posti auto in locazione (Azienda in convenzione);

MUNICIPIO I CENTRO EST

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 e presso la Segreteria del Municipio 1 Centro Esti. 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 I Centro Est (Dott. Ilvano Saracino) 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: Municipio 1 Centro Est – Ufficio Segreteria - Via delle Fontane, 2 Genova – municipio1segreteria@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
- 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 2014 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.