

## Carta dei Servizi Demografici UFFICI DI CORSO TORINO Anno 2012

### 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

Per informazioni e orari vedi tabella in fondo al documento.

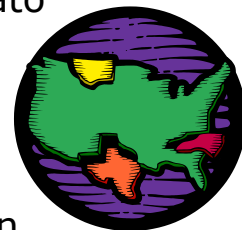


Lo **Stato Civile** ha la funzione di consentire l'individuazione dello status della persona (cittadinanza, nascita, matrimonio e morte) nonché la funzione amministrativa volta ad accertare e dare pubblicità ai fatti giuridici che costituiscono, modificano o estinguono le connesse condizioni e situazioni personali, mediante appositi atti giuridici detti appunto *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 componenti 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. I Comuni sono gli unici competenti alla regolare tenuta dell'anagrafe della popolazione, sia di quella residente in Italia che dei cittadini residenti all'estero, cioè degli italiani che dimorano abitualmente all'estero.



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, provinciali, 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 il 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 (vedi allegato).**

### **VALIDITÀ DELLA CARTA**

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1° gennaio 2012** e vengono aggiornati annualmente; tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta e nelle copie cartacee al momento della consegna da parte degli uffici competenti. Tutta la modulistica aggiornata è 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.

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:

<http://www.comune.genova.it/servizi/qualita>  
[www.comune.genova.it](http://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](mailto:carteidentita@comune.genova.it)

**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](mailto:carteidentita@comune.genova.it)

**Indicatore**

Tempo di consegna

**Valore garantito**

rilascio immediato

**Costi**

Esenzione totale

Carta libera € 1.76 ( diritti comunali )

Carta da bollo € 16.64 ( diritti comunali € 2.02 - bollo di stato € 14.62)

## **Dichiarazione sostitutiva atto di notorietà**

### **Responsabile**

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

### **Indicatore**

Tempo di consegna

### **Valore garantito**

rilascio immediato

### **Costi**

Esenzione totale  
Carta libera € 1.76 ( diritti comunali )  
Carta da bollo € 16.64 ( diritti comunali € 2.02 - bollo di stato € 14.62)

## **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](mailto:carteidentita@comune.genova.it)

### **Indicatore**

Tempo di consegna

### **Valore garantito**

rilascio immediato

### **Costi**

Esenzione totale  
Carta libera € 1.76 ( diritti comunali )  
Carta da bollo € 16.64 ( diritti comunali € 2.02 - bollo di stato € 14.62)

## **Rilascio certificazione di anagrafe pregressa (storico)**

**Responsabile**

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

**Indicatore**

Tempo di consegna

**Valore garantito**

consegna entro 15 giorni

**Costi**

Esenzione totale  
Carta libera € 7,08 ( diritti comunali )  
Carta da bollo € 24,28 ( diritti comunali € 9,66 - bollo di stato € 14.62 )

**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 della firma in calce a domande 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 – fax 010 5576928  
e-mail [anagrafe@comune.genova.it](mailto:anagrafe@comune.genova.it)

**Indicatore**

Tempo di consegna dalla richiesta

**Valore garantito**

14 giorni

**Costi**

Esenzione totale

Carta libera € 1.76 ( diritti comunali )

Carta da bollo € 16.64 ( diritti comunali € 2.02 - bollo di stato € 14.62)

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](mailto:pcasali@comune.genova.it)

**Indicatore**

Tempo di accesso alla banca dati

**Valore garantito**

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

**Costi**

€ 225,00 per rimborso spese e € 36,00 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 5576825 – fax 010 5576928

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

**Indicatore**

Tempo di prenotazione

**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 5576825 – fax 010 5576928

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



**Indicatore**

Tempo di prenotazione

**Valore garantito**

immediato

**Costi**

Euro 1,76 con ritiro; Euro 3,26 con spedizione a domicilio.

Nei casi in cui sia necessario l'uso del bollo, questo è a carico del richiedente € 16.64 ( diritti comunali € 2.02 - bollo di stato € 14.62)

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

I tempi di iscrizione anagrafica possono variare a seconda dei tempi di cancellazione da parte del Comune di provenienza. L'iscrizione ha decorrenza dalla data di presentazione della domanda

**Responsabile procedimento:**

Dr.ssa Vilma Viarengo

tel. 010 5576957 – fax 010 5576855

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

**Indicatore**

Tempo di registrazione

**Valore garantito**

80 giorni

**Costi**

€ 14.62 ( bollo di stato) per la richiesta dell'attestato di soggiorno + € 14,62 (bollo di stato) per ogni attestato rilasciato.

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

Dr.ssa Vilma Viarengo  
tel. 010 5576821 – fax 010 5576804  
[e-mail anagrafecittadiniue@comune.genova.it](mailto:anagrafecittadiniue@comune.genova.it)

**Indicatore**

Tempo di consegna dalla richiesta

**Valore garantito**

30 giorni

**Costi**

€ 14.62 ( bollo di stato) per la richiesta dell'attestato di soggiorno + € 14,62 (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 anagrafestrانieri@comune.genova.it](mailto:anagrafestrانieri@comune.genova.it)

**Indicatore**

Tempo di registrazione

**Valore garantito**

40 giorni

**Costi**

nessuno

**Cancellazione anagrafica (per irreperibilità e per mancato rinnovo della dichiarazione della dimora abituale)**

**Responsabile**

Dr.ssa Vilma Viarengo  
tel. 010 5576812 – fax 010 5576928  
[e-mail stranieri@comune.genova.it](mailto:strانieri@comune.genova.it)

**Indicatore**

Tempo di cancellazione

**Valore garantito**

90 giorni

**Costi**

nessuno

**Emigrazione all'estero di cittadini comunitari ed extracomunitari (comunicazione obbligatoria)**

I tempi di cancellazione possono variare a seconda del tempo di espletamento delle informazioni da parte della Polizia Municipale.

**Responsabile**

Dr.ssa Vilma Viarengo

tel. 010 5576880 – fax 010 5576907

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

**Indicatore**

Tempo di cancellazione

**Valore garantito**

30 giorni

**Costi**

nessuno

**Iscrizione anagrafica da altri Comuni o dall'estero**

I tempi di iscrizione anagrafica possono variare a seconda dei tempi di cancellazione da parte del Comune di provenienza. L'iscrizione ha decorrenza dalla data di presentazione della domanda.

**Responsabile**

Dr.ssa Vilma Viarengo

tel. 010 5576820 – fax 010 5576855

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

**Indicatore**

Tempo di registrazione in anagrafe

**Valore garantito**

80 giorni

**Costi**

nessuno

**Cambio di abitazione****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](mailto:variazionianagrafiche@comune.genova.it) (solo per cittadini italiani)

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

**Indicatore**

Tempo di registrazione

**Valore garantito**

55 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](mailto:variazionianagrafiche@comune.genova.it) (solo per cittadini italiani)

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

**Indicatore**

Tempo di registrazione

**Valore garantito**

10 giorni

**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 5576907

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

**Indicatore**

Tempo di cancellazione

**Valore garantito**

50 giorni

**Costi**

nessuno

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

Dr.ssa Vilma Viarengo

tel. 010 5576819 – fax 010 5576912

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

**Indicatore**

Tempo di iscrizione dalla ricezione della documentazione da parte del Consolato

**Valore garantito**

30 giorni

**Costi**

nessuno

## **Assegnazione di numeri civici per nuove costruzioni o ristrutturazioni di immobili**

### **Responsabile**

Dr.ssa Vilma Viarengo

tel. 010 5576821 – fax 010 5576804

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

### **Indicatore**

Tempo di assegnazione o diniego numeri civici

### **Valore garantito**

40 giorni

### **Costi**

€ 110 con tavoletta in p.v.c.; €140 con tavoletta in marmo

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

### **Responsabile**

Dr.ssa Vilma Viarengo

tel. 010 5576821 – fax 010 5576804

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

### **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 5576821 – fax 010 5576804

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

**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 5576821 – fax 010 5576804

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

**Indicatore**

Tempo di rilascio

**Valore garantito**

Immediato per lo stralcio

3 giorni per i certificati

**Costi**

- € 4 per stralci formato A4

- € 5 per stralci formato A3

- € 16,64 per certificati attuali (€ 1,76 su carta libera)

- € 22,78 per certificati storici (€ 5,58 su carta libera)

**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 – fax 010 5576804

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

**Indicatore**

Tempo di autenticazione

**Valore garantito**

immediato

**Costi**

€ 14,62 bollo

€ 2,02 diritti di segreteria e rimborso spese

**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 5576804

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

**Indicatore**

Tempo di registrazione

**Valore garantito**

immediato

**Costi**

€ 14,62



## **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)**

### **Indicatore**

Tempo di rilascio

### **Valore garantito**

immediato

### **Costi**

€ 1,50 o esenzione totale

**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)**

**Indicatore**

Tempo di prenotazione

**Valore garantito**

immediato

**Costi**

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

Nei casi in cui sia necessario l'uso del bollo, questo è a carico del richiedente, e deve essere in data uguale o precedente a quella di emissione del certificato.

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

Dr. Angelo Villa

tel. 0105576953/954/869 – fax 010 5576913

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

**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](mailto:e-mail_nascite@comune.genova.it)

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

**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 Ambasciata e/o Consolato)****Responsabile**

Dr. Angelo Villa

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

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

**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**

**Responsabile**

Dr. Angelo Villa

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

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

**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)**

**Indicatore**

Tempo di trascrizione

**Valore garantito**

30 giorni

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

**Indicatore**

Tempo di trascrizione dell'atto

**Valore garantito**

immediato

**Costi**

€ 14,62

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

**Indicatore**

Tempo di completamento istruttoria

**Valore garantito**

30 giorni

**Costi**

€ 200,00

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

**Responsabile**

Dr. Angelo Villa

tel. 010 5576870 – fax 010 5576913

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

**Indicatore**

Tempo di completamento istruttoria

**Valore garantito**

30 giorni

**Costi**

€ 200,00

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

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

**Indicatore**

Tempo di completamento istruttoria

**Valore garantito**

30 giorni

**Costi**

€14,62

## **Pubblicazione di matrimonio**

### **Responsabile**

Dr. Angelo Villa

tel. 010 5576864 – fax 010 5576927

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

### **Indicatore**

Tempi di pubblicazione all'Albo Pretorio on line

### **Valore garantito**

11 giorni

### **Costi**

€ 16,12

€ 30,74 (fuori Comune)

## **Celebrazione del matrimonio civile**

### **Responsabile**

Dr. Angelo Villa

tel. 010 5576866 – fax 010 5576927

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

### **Indicatore**

numero sedi di celebrazione

### **Valore garantito:**

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

### **Costi:**

da 25€ a 1.100€ (per dettagli sulle tariffe vedi sito

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

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

### **Responsabile**

Dr. Angelo Villa

tel. 010 5576864 – fax 010 5576927

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

**Indicatore**

Tempo di rilascio

**Valore garantito**

11 giorni

**Costi**

nessuno

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

Dr. Angelo Villa

tel. 010 5576867 – fax 010 5576927

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

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

**Indicatore**

Tempo di trascrizione

**Valore garantito**

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

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

**Indicatore**

Tempo di annotazione

**Valore garantito**

2 giorni

**Costi**

nessuno

**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](mailto:sesomaternita@comune.genova.it)

**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)**

**Indicatore**

Tempo di ricezione

**Valore garantito**

immediato

**Costi**

nessuno

**Rilascio autorizzazione cremazione****Responsabile**

Dr. Angelo Villa

tel. 010 5576868 – fax 010 5576894

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

**Indicatore**

Tempo di rilascio

**Valore garantito**

immediato

**Costi:**

€ 14,62 per richiesta

€ 14,62 per autorizzazione

### **Rilascio autorizzazione affido ceneri**

#### **Responsabile**

Dr. Angelo Villa

tel. 010 5576868 – fax 010 5576894

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

#### **Indicatore**

Tempo di rilascio

#### **Valore garantito**

Immediato

#### **Costi:**

€ 14,62 per richiesta

€ 14,62 per autorizzazione

### **Rilascio autorizzazione dispersione ceneri**

#### **Responsabile**

Dr. Angelo Villa

tel. 010 5576868 – fax 010 5576894

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

#### **Indicatore**

Tempo di rilascio

#### **Valore garantito**

immediato

#### **Costi:**

€ 14,62 per richiesta

€ 14,62 per autorizzazione

### **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)**

**Indicatore**

Tempo di trascrizione (dalla ricezione della documentazione)

**Valore garantito**

30 giorni

**Costi**

nessuno

## SERVIZI ELETTORALI

**Iscrizione negli Albi degli Scrutatori, Presidenti di Seggio**

può essere effettuata attraverso il sito:

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

o su presentazione di istanza presso le 16 sedi territoriali (reperibili all'indirizzo [www.comune.genova.it](http://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

**Non è previsto alcun costo**

**Responsabile** Anna REPETTO

Scrutatori e Presidenti di Seggio tel. 010 5576829- 841 fax 010 5576842

Giudici Popolari tel. 010 5576837 - 851 - fax 010 5576933

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

**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](http://www.comune.genova.it) > servizi demografici dal 30 aprile al 31 luglio degli anni dispari

Non è previsto alcun costo

**Responsabile** Anna REPETTO

Scrutatori e Presidenti di Seggio tel. 010 5576829- 841 fax 010 5576842

Giudici Popolari tel. 010 5576837 - 851 - fax 010 5576933

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

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

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

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

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

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

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

**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](mailto:ufficioleva@comune.genova.it)

**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**

Carta da bollo € 16.64 ( diritti comunali € 2.02 - bollo di stato € 14.62)

Carta libera € 1.76 ( diritti comunali )

**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 2012 le seguenti azioni di miglioramento**

1)	Diminuzione tempi di risposta per i servizi di anagrafe a domicilio (monitoraggio)
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 (monitoraggio)
3)	Aumento del numero di seggi elettorali accessibili agli utenti con difficoltà di deambulazione
4)	Riduzione dei tempi di registrazione dimora abituale cittadini stranieri



## **DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE**

Copia cartacea della presente può essere richiesta alla Segreteria della Direzione Servizi Civici (tel. 0105576888 - e-mail [servcivici@comune.genova.it](mailto:servcivici@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 con un minimo di 48 ore 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 a formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché 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, indicando lo stato di avanzamento della pratica e il relativo Responsabile.

E' disponibile in allegato un modulo predisposto reperibile anche presso la segreteria.

Le segnalazioni potranno essere inoltrate al responsabile della Carta dei Servizi, Dr. Clavio Romani:

-tramite posta elettronica all'indirizzo email:

[\*\*servcivici@comune.genova.it\*\*](mailto: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 rivolgersi, direttamente o tramite le Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova, a:

Autorità Servizi Pubblici Locali  
tel. 010 557 2422 – 2260  
fax 010 557 2795

[autoritaservizi@comune.genova.it](mailto:autoritaservizi@comune.genova.it)  
<http://www.asplgenova.it/>

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

**Il Comune amico dei cittadini.**