



Comune di Genova



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi Demografici – Uffici di Corso Torino

Anno 2011

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO	NOTE
ANAGRAFE				
Rilascio carta d'identità	Tempo di consegna:	rilascio immediato	100%	
Autenticazione di firma, fotocopia e legalizzazione di fotografia	Tempo di consegna:	rilascio immediato	100%	
Dichiarazione sostitutiva atto di notorietà	Tempo di consegna:	rilascio immediato	100%	
Rilascio certificazione di anagrafe	Tempo di consegna:	rilascio immediato	100%	
Rilascio certificazione di anagrafe pregressa (storico)	Tempo di consegna:	entro 15 giorni	100%	
Servizi di anagrafe a domicilio per utenti impossibilitati a deambulare	Tempo di consegna della richiesta:	14 giorni	100%	
Convenzione per l'accesso informatico alla banca dati anagrafica dei cittadini	Tempo di accesso alla banca dati:	da 1 a 7 giorni dalla conclusione della procedura amministrativa di	100%	

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO	NOTE
residenti		autorizzazione		
Servizi on-line: certificati anagrafici stampati con timbro digitale dal proprio PC previa identificazione ed acquisizione di password	Tempo di prenotazione:	Immediato	100%	
Servizi on-line: prenotazione di certificati anagrafici con consegna a domicilio o ritiro presso la sede territoriale prescelta	Tempo di prenotazione:	Immediato	100%	
Iscrizione anagrafica da altri Comuni o dall'estero di cittadini appartenenti all'U.E. e rilascio di attestato di soggiorno	Tempo di registrazione:	80 giorni	100%	
Rilascio attestato di soggiorno a cittadini appartenenti all'U.E. già residenti	Tempo di consegna dalla richiesta:	30 giorni	100%	
Aggiornamento anagrafico a seguito della dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extracomunitari	Tempo di registrazione:	40 giorni	100%	
Cancellazione anagrafica (per irreperibilità e per mancato rinnovo della dichiarazione della dimora	Tempo di cancellazione:	90 giorni	100%	

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO	NOTE
abituale)				
Emigrazione all'estero di cittadini comunitari ed extracomunitari (comunicazione obbligatoria)	Tempo di cancellazione:	30 giorni	100%	
Iscrizione anagrafica da altri Comuni o dall'estero	Tempo di registrazione in anagrafe:	80 giorni	100%	
Cambio di abitazione	Tempo di registrazione:	55 giorni	100%	
Variazioni anagrafiche	Tempo di registrazione:	10 giorni	100%	
Emigrazione in altro Comune	Tempo di cancellazione:	50 giorni	100%	
Iscrizione A.I.R.E. (anagrafe italiani residenti all'estero)	Tempo di iscrizione dalla ricezione della documentazione da parte del Consolato:	30 giorni	100%	
Assegnazione di numeri civici per nuove costruzioni o ristrutturazione di immobili	Tempo di assegnazione o diniego numeri civici:	40 giorni	100%	
Intitolazione strade o piazze e targhe commemorative	Tempo di istruttoria per l'inserimento all'ordine del giorno della seduta	10 giorni	100%	

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO	NOTE
	della Commissione per la Toponomastica cittadina:			
Attribuzione numerazione interna edifici	Tempo di inserimento del numero interno nella banca dati:	immediato	100%	
Rilascio tavole e stralci planimetrici e certificati relativi alle denominazioni stradali	Tempo di rilascio:	Immediato per lo stralcio 3 giorni per i certificati	100%	
Autenticazione di firma per alienazione dei beni mobili registrati	Tempo di autenticazione:	immediato	100%	
Registro del testamento biologico	Tempo di registrazione:	immediato	100%	
Rilascio certificato esito di leva (per i riformati alla visita), iscrizione nelle liste di leva, dichiarazione ricostruzione foglio matricolare	Tempo di consegna:	immediato	100%	
STATO CIVILE				
Rilascio di certificazione e/o estratto di nascita, di matrimonio, di decesso	Tempo di rilascio:	immediato	100%	
Servizi on-line: prenotazione di certificati di stato civile con consegna	Tempo di prenotazione:	immediato	100%	

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO	NOTE
a domicilio o ritiro presso la sede territoriale prescelta				
Dichiarazione di nascita	Tempo di redazione dell'atto:	immediato	100%	
Riconoscimento di figlio naturale	Tempo di redazione dell'atto:	immediato	100%	
Riconoscimento prenatale	Tempo di redazione dell'atto:	immediato	100%	
Trascrizione negli atti di Stato Civile dell'atto di nascita avvenuta all'estero di un cittadino italiano (atto pervenuto da Ambasciata e/o Consolato)	Tempo di trascrizione:	30 giorni salvo particolari esigenze istruttorie	100%	
Trascrizione, negli atti di stato civile del decreto di adozione nazionale e/o internazionale pervenuto dal Tribunale per i minorenni	Tempo di trascrizione:	30 giorni salvo particolari esigenze istruttorie	100%	
Trascrizione, negli atti di stato civile del decreto di cambiamento del cognome e/o del nome, pervenuto dal Ministero dell'Interno o dalla	Tempo di trascrizione:	30 giorni	100%	

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO	NOTE
Prefettura				
Giuramento e trascrizione del decreto di conferimento della cittadinanza italiana	Tempo di trascrizione dell'atto:	immediato	100%	
Dichiarazione riacquisto cittadinanza italiana per rientro in Italia di cittadini nati italiani che hanno perduto la cittadinanza per naturalizzazione straniera	Tempo di completamento istruttoria:	30 giorni	100%	
Dichiarazione acquisto cittadinanza italiana di cittadini stranieri nati in Italia e qui residenti ininterrottamente al momento del compimento della maggiore età	Tempo di completamento istruttoria:	30 giorni	100%	
Attestazione acquisto cittadinanza italiana di minori conviventi con genitore che ha acquisito la cittadinanza italiana	Tempo di completamento istruttoria:	15 giorni	100%	
Riconoscimento cittadinanza italiana "jure sanguinis" ai discendenti di cittadini italiani emigrati all'estero	Tempo di completamento istruttoria:	30 giorni	100%	
Pubblicazione di matrimonio	Tempi di	11 giorni	100%	

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO	NOTE
	pubblicazione all'Albo Pretorio on line:			
Celebrazione del matrimonio civile	Numero sedi di celebrazione:	6	100%	
Rilascio nulla osta per celebrazione del matrimonio religioso	Tempo di rilascio:	11 giorni	100%	
Trascrizione matrimonio religioso	Tempo di trascrizione:	2 giorni	100%	
Trascrizione negli atti di Stato Civile del matrimonio/divorzio avvenuti all'estero relativi a cittadini italiani e pervenuti da Ambasciate/Consolati	Tempo di trascrizione:	30 giorni	100%	
Annotazione sentenza di divorzio a margine dell'atto di matrimonio	Tempo di annotazione:	2 giorni	100%	
Annotazione di riconciliazione su atto di matrimonio	Tempo di annotazione:	2 giorni	100%	
Verifica requisiti per concessione assegno di maternità e per concessione assegno per nuclei familiari con almeno tre figli minori	Tempo di verifica:	90 giorni	100%	
Denuncia di morte (servizio di norma svolto dalle ditte di Onoranze	Tempo di ricezione:	Immediato	100%	

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO	NOTE
Funebri)				
Rilascio autorizzazione cremazione	Tempo di rilascio:	Immediato	100%	
Rilascio autorizzazione affido ceneri	Tempo di rilascio:	Immediato	100%	
Rilascio autorizzazione dispersione ceneri	Tempo di rilascio:	Immediato	100%	
Trascrizione negli atti di Stato Civile del decesso avvenuto all'estero relativo a cittadini italiani e pervenuto da Ambasciate/Consolati	Tempo di trascrizione:	30 giorni	100%	
ELETTORALE				
Iscrizione negli Albi degli Scrutatori, Presidenti di Seggio e Giudici Popolari	Tempo di ricezione:	Immediato	100%	
Garanzia per il cittadino italiano residente all'estero (iscritto AIRE) di poter esercitare il proprio diritto di voto	Tempo di spedizione della cartolina di avviso dello svolgimento di elezioni amministrative ed europee:	30 giorni prima delle consultazioni elettorali		Dato non rilevabile nel 2011
Garanzia per il cittadino dell'Unione Europea di poter esercitare il proprio diritto di voto esclusivamente per le	Tempo di affissione del manifesto indicante la	90 giorni prima delle consultazioni elettorali per il Parlamento Europeo 40 giorni prima delle		Dato non rilevabile nel 2011

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO	NOTE
elezioni del Parlamento Europeo e/o per quelle Comunali e Municipali	documentazione da presentare:	consultazioni elettorali per il Comune e i Municipi		
Consegna tessere elettorali	Tempo di consegna:	Entro la settimana antecedente le consultazioni	100%	
Rilascio duplicato tessera elettorale o duplicato etichetta adesiva presso le 16 sedi territoriali	Tempo di rilascio:	Immediato, previa verifica dei requisiti necessari, compresi i giorni delle Consultazioni	100%	
Rilascio certificati di iscrizione nelle liste elettorali	Tempo di rilascio:	24 ore per le candidature 48 ore per le richieste referendarie	100%	Per il 2011 solo la 2° tipologia
Garanzia, per il cittadino disabile, di poter esercitare il proprio diritto di voto	Tipologie agevolate di voto:	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	100%	

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO	NOTE
Rilascio certificato esito di leva (per i riformati alla visita), iscrizione nelle liste di leva, dichiarazione ricostruzione foglio matricolare	Tempo di consegna:	immediato	100%	