Comune di Genova

RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi MUNICIPIO 2 CENTRO OVEST- Anno 2022

SERVIZIO EROGATO (DESCRIZIONE STANDARD)	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/ n. pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTE DEL DATO	NOTE
SERVIZIO ANAGRAFE								
Rilascio carte identità Elettroniche - "con possibilità di esprimere la volontà dell'interessato in merito alla donazione degli organi"	Tempestività nell'erogazione del servizio previsto per i Comuni	Tempo di acquisizione dei dati di riconoscimento	Immediate le operazioni di riconoscimento, inserimento foto, acquisizione delle impronte e della volontà/diniego relativi alla donazione organi. Il cittadino riceverà la Carta d'Identità Elettronica direttamente dall'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato, entro 6/10 giorni lavorativi dalla richiesta, all'indirizzo da lui indicato al momento della richiesta	100,00%	6154/6154		PORTALE CIE E CONTABILITA'	
Rilascio carte identità Cartacee	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	rilascio immediato	100,00%	181/181		STAMPE INDICATORI DI HYPERSIC	
Autentica firma, fotocopia e legalizzazione di fotografia	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	rilascio immediato	100,00%	1308/1308		STAMPE INDICATORI DI HYPERSIC	DATO RILEVABILE IN FORMA DIVERSAMENTE ACCORPATA: legalizzazione foto tot. 143- autentica firma, copia o dich. Sost. Atto notorietà tot.1165
Dichiarazione sostitutiva atto notorietà	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	rilascio immediato					
Rilascio certificazione di anagrafe (non possono essere richiesti certificati per le Pubbliche Amministrazioni e per i privati erogatori di servizi pubblici)	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	rilascio immediato	100,00%	1670/1670		HYPERSIC	DATO RILEVABILE IN FORMA ACCORPATA
Rilascio certificazione di anagrafe pregressa (storico)	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	entro 10 gg					
Servizi di anagrafe a domicilio	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna della richiesta	15 gg	100,00%	93/93		DATI RILEVATI MUNICIPIO N. ISTANZE CARTACEE	
Servizi on line: certificati anagrafici stampati con timbro digitale dal proprio pc previa identificazione ed acquisizione password	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di acquisizione certificato	immediato		0			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Servizi on line: prenotazione certificati anagrafici e di stato civile con ritiro presso la sede territoriale prescelta	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di prenotazione	immediato	100,00%	189/189		PEOPLE	
Iscrizione anagrafica di cittadini italiani ed extra comunitari provenienti da altri comuni o estero	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di registrazione	2 gg lavorativi	100,00%	1302/1302		STAMPE INDICATORI DI HYPERSIC	
Cambi di abitazione nell'ambito del Comune di Genova	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di registrazione	2 gg lavorativi	100,00%	1662/1662		STAMPE INDICATORI DI HYPERSIC	

Ricezione istanza di parte di cancellazione anagrafica per inoltro competenti Uffici di Corso Torino	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di cancellazione	Inoltro immediato agli uffici competenti (che garantiscono: 1 anno per irreperibilità; 90 giorni per mancato rinnovo della dimora abituale)	100,00%	283/283		STAMPE INDICATORI DI HYPERSIC	
Ricezione istanza di parte di iscrizione AIRE per inoltro ai competenti uffici di Corso Torino	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di iscrizione	immediata trasmissione uffici competenti	100,00%	0		STAMPE INDICATORI DI HYPERSIC	NON PERVENUTE RICHIESTE
Emigrazione all'estero di cittadini stranieri (comunicazione obbligatoria)	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di cancellazione	2 gg lavorativi dalla data indicata di partenza	100,00%	0		STAMPE INDICATORI DI HYPERSIC	NON PERVENUTE RICHIESTE
Ricezione della dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extracomunitari per inoltro ai competenti uffici di Corso Torino	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di registrazione	immediata trasmissione uffici competenti (che garantiscono: 21 giorni)	100,00%	1222/1222		STAMPE INDICATORI DI HYPERSIC	DATO RILEVABILE IN FORMA ACCORPATA
Variazioni anagrafiche	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di annotazione della variazione richiesta	2 gg lavorativi					
Autenticazione di firma per alienazione beni mobili registrati	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo autenticazione	rilascio immediato		0			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
SERVIZI DI STATO CIVILE								
Rilascio certificazione e/o estratto di nascita, matrimonio, decesso (non possono essere richiesti certificati per le pubbliche amministrazioni e per i privati erogatori di pubblici servizi)	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio	immediato	100,00%	2673/2673		HYPERSIC+DATI MUNICIPIO	DATO RILEVABILE IN FORMA ACCORPATA
Rilascio certificazione e/o estratto di nascita, di matrimonio, di decesso che richiedono particolari ricerche di archivio	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio	consegna entro 15 gg					
Servizi on line: prenotazione di certificati di stato civile con ritiro presso la sede territoriale prescelta: http://www.comune.genova.it >servizi on line	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di prenotazione	rilascio immediato	100,00%	189/189			DATO GIA' INDICATO NEI SERVIZI DI ANAGRAFE ACCORPATO COME RICHIESTO
Servizi on line: certificati ed estratti di nascita (dal 1961 ad oggi) e di morte (anno in corso) stampati con timbro digitale dal proprio pc previa identificazione ed acquisizione di password SPID	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di acquisizione certificato	rilascio immediato		0			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Dichiarazione di nascita	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di redazione dell'atto	immediato	100,00%	266/266		HYPERSIC/REGISTRI NASCITE	
Riconoscimento figlio naturale	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di redazione dell'atto	immediato	100,00%	16/16		HYPERSIC/ REGISTRI NASCITE	
Riconoscimento prenatale	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di redazione dell'atto e tempo per acquisizione copie integrali atti di nascita dei genitori, se cittadini italiani, oltre ad autorizzazione del Consolato se cittadini stranieri	immediato dal momento dell'acquisizione della documentazione necessaria	100,00%	42/42		HYPERSIC/ REGISTRI NASCITE	
Trascrizione negli atti di Stato Civile dell'atto di nascita avvenuta all'estero di un cittadino italiano (atto pervenuto da Ambasciate e/o Consolati)	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di trascrizione	90 giorni salvo particolari esigenze istruttorie	100,00%	72/72		HYPERSIC/ REGISTRI NASCITE	

Trascrizione negli atti di Stato Civile dell'atto di nascita avvenuta all'estero di un cittadino italiano su istanza di parte	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di trascrizione	30 giorni salvo particolari esigenze istruttorie	100,00%	345/345		HYPERSIC/ REGISTRI NASCITE	
Trascrizione negli atti di Stato Civile del decreto di cambiamento del cognome e/o del nome pervenuto dal Ministero dell'Interno o dalla Prefettura	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di trascrizione	30 giorni	100,00%	4/4		HYPERSIC/ REGISTRI NASCITE	
Convivenze di fatto	Tempestività nell'erogazione del servizio	registrazione in anagrafe previa verifica requisiti	2 gg		0			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO DI ANAGRAFE
Denuncia di morte	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di ricezione	immediato	100,00%	1431/1431		HYPERSIC/REGISTRI MORTE	
Trascrizione negli atti di Stato Civile del decesso avvenuto all'estero o fuori comune relativo a cittadini italiani e pervenuto da Ambasciate/Consolati/Comuni	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di trascrizione (dalla ricezione della documentazione)	30 giorni	100,00%	56/56		HYPERSIC/REGISTRI MORTE	
SERVIZI ELETTORALI								
Ricezione istanze di iscrizione nell'Albo Scrutatori, Presidenti di seggio per inoltro a uffici competenti di Corso Torino	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo ricezione	immediata trasmissione uffici competenti	100,00%	5/5		DATO RILEVATO DAL MUNICIPIO	
Ricezione istanze di iscrizione nell'Albo dei Giudici popolari per inoltro a uffici competenti di Corso Torino	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo ricezione	immediata trasmissione uffici competenti		0			NON PERVENUTE RICHIESTE
Rilascio duplicato tessera elettorale o etichetta adesiva	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio	immediato, anche nei giorni delle Consultazioni previa verifica dei requisiti necessari	100,00%	2745/2745		STAMPE INDICATORI DI HYPERSIC	
Ricezione istanza di cittadino disabile per poter esercitare il proprio diritto di voto per inoltro ai competenti uffici di Corso Torino	accessibilità ai servizi erogati	tipologie agevolate di voto	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		0			NON PERVENUTE RICHIESTE
Raccolta firme per proposte di legge di iniziativa popolare e referendum abrogativi	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo ricezione	trasmissione uffici competenti		0			NON PERVENUTE RICHIESTE
SERVIZI CIMITERIALI								
Concessione di sepolture private e relativi rinnovi. Permute e retrocessioni	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	immediato	100,00%	190/190		File NUOVA STATISTICA CIMITERI condiviso con Corso Torino - Comprendere i seguenti dati: colombari, Fosse 30.le, Ossari, Cinerari, Aree, Tombe famiglia 99.le	
Esumazione ordinaria e straordinaria	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di inoltro al cimitero competente	immediato	100,00%	150/150		File NUOVA STATISTICA CIMITERI condiviso con Corso Torino - Comprendere i seguenti dati: colombari, Fosse 30.le, Ossari, Cinerari, Aree, Tombe famiglia 99.le	

Verifica capienza, tumulazioni supplementari, raccolta resti, traslazioni e trasferimenti fuori Comune	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo dell'autorizzazione	immediato	100,00%	515/515		File NUOVA STATISTICA CIMITERI condiviso con Corso Torino - Comprendere i seguenti dati: colombari, Fosse 30.le, Ossari, Cinerari, Aree, Tombe famiglia 99.le	
PERMESSI								
Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio dell'autorizzazione/concessione	50 gg dalla data di presentazione 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.)		13/13		DATI RILEVATI DAL MUNICIPIO	
Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile a seguito di voltura	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della ricevuta dell'autorizzazione/concessione	30 gg dalla data di presentazione della domanda esclusa la sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990, e ss.mm.ii		30/30		DATI RILEVATI DAL MUNICIPIO	
Rinuncia autorizzazione/concessione passo carrabile	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della ricevuta di richiesta di cancellazione	immediato		17/17		DATI RILEVATI DAL MUNICIPIO	
Autorizzazione rottura ordinaria del suolo pubblico piccoli utenti mediante accesso al portale del servizio on line	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della autorizzazione	40 gg con esclusione dei tempi necessari per l'eventuale reperimento dei pareri o nulla osta da parte di Aziende o Enti esterni		14/14		DATI RILEVATI DAL MUNICIPIO	
Autorizzazione rottura urgente del suolo pubblico direttamente presso l'ufficio permessi o mediante accesso al portale del servizio on line	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della autorizzazione	immediato		17/17		DATI RILEVATI DAL MUNICIPIO	
Autorizzazione alla occupazione temporanea di suolo pubblico a fini edili mediante accesso al portale del servizio on line	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della autorizzazione	40 gg dalla data di presa in carico della domanda salvo sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990, e ss.mm.ii.)		176/176		DATI RILEVATI DAL MUNICIPIO	
Autorizzazione installazione specchi parabolici - dissuasori di sosta/segnaletica orizzontale a servizio di passo carrabilie. Autorizzazione dissuasori a salvaguardia accessi pedonali - Autorizzazione pedana per abbattimento barriera architettonica - Nulla osta delimitazione di proprietà privata	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della autorizzazione	40 gg 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.)		8/8		DATI RILEVATI DAL MUNICIPIO	
Autorizzazione sosta in zona ZSL	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della autorizzazione	immediato		6/6		DATI RILEVATI DAL MUNICIPIO	
Parcheggi pubblici	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo inserimento in graduatoria	immediato		14/14		DATI RILEVATI DAL MUNICIPIO	RICEZIONE ISTANZE
Toponomastica - rilascio numerazione civica esterna/interna	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di trasmissione della nota di assegnazione della numerazione	30 dalla data di presentazione della domanda		9/9		DATI RILEVATI DAL MUNICIPIO	

AZIONI DI MIGLIORAMENTO	ESITI
1) Negli uffici municipali mantenimento dell'erogazione del servizio demografico attraverso l'appuntamento affiancato alla possibilità di accesso libero al cittadino	L'esperienza positiva sulla doppia possibilità di erogazione del servizio demografico , "su appuntamento" e "ad accesso libero", è stata confermata anche per l'anno 2022, con apprezzamento da parte dell'utenza. Come l'anno precedente la modalità di ricezione dell'utenza "su appuntamento" ha consentito di: ridurre i tempi di attesa, evitare code, garantire l'erogazione dei servizi in sicurezza, offrire una maggiore riservatezza ad attenzione nell'espletamento delle pratiche. Tra l'altro la possibilità di prenotazione attraverso l'agenda digitale ha snellito le procedure di prenotazione, prima esclusivamente telefoniche. Il mantenimento dello sportello "ad accesso libero" ha permesso l'accesso al servizio anche a persone non "digitalmente " preparate ed ha consentito sia di prendere in carico richieste urgenti sia di aumentare la flessibilità dell'erogazione del servizio anche in situazioni di non urgenza. Ad esempio, nel caso di appuntamenti disdetti all'ultimo momento lo slot disponibile è stato utilizzato per l'accesso libero in affiancamento allo sportello dedicato. Nel 2022, infine, gli sportelli municipali, in analogia a quanto in essere c/o gli uffici demografici di Corso Torino, sono stati dotati del POS per il pagamento di carta d'identità, atti sostitutivi di notorietà, autentica di foto, firma documenti.
2) Mantenimento del progetto di "task force anagrafe" con personale a supporto dei municipi grazie al quale i municipi sono in grado di rendere maggiormente efficiente il servizio erogato	Nel 2022 in "Task Force Anagrafe" si sono alternate in media 4 persone, debitamente formate e con delega di firma per gli atti di anagrafe e stato civile. Le stesse sono state settimanalmente destinate agli uffici demografici municipali richiedenti al fine di sopperire alla mancanza di personale. Come nel 2021 anche lo scorso anno tale azione è risultata fondamentale per mantenere un servizio costante e per rendere maggiormente efficiente il servizio offerto.
3) Digitalizzazione del processo di presentazione delle istanze presentate su pratiche gestite dagli uffici municipali attraverso il nuovo Sportello Telematico Polifunzionale del Comune di Genova	Grazie ad un progetto di digitalizzazione che ha coinvolto l'intero Comune di Genova è stato possibile informatizzare le istanze gestite dagli uffici municipali nell'ambito del nuovo Sportello Telematico Polifunzionale. In particolare per i Municipi è stato possibile digitalizzare le istanze relative a pratiche da presentare c/o gli uffici Permessi, gli uffici demografici e cimiteriali, le biblioteche, la Toponomastica, le Scuole Vespertine e ai fini dell'affitto delle sale municipali. Tale progetto ha consentito, oltre al resto, di uniformare la modulistica secondo standard che rispettano la normativa nazionale e regionale attualmente in vigore, con la possibilità di aggiornamenti automatici continui in riferimento alle normative che vengono emanate nel tempo.