



Comune di Genova



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI
Carta dei Servizi Civici - Anno 2022

STRUTTURA: DIREZIONE SERVIZI CIVICI – SERVIZI DEMOGRAFICI

SERVIZIO EROGATO STANDARD (descrizione)	FATTORE QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato/formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTE DEI DATI	NOTE
ANAGRAFE								
Rilascio carta d'identità elettronica	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di accesso	Fino al termine dell'emergenza sanitaria COVID19 accesso su prenotazione attraverso l'Agenda Servizi Demografici (accessibile dal sito istituzionale del Comune di Genova) o diretto.	100%	n. carte richieste 32146 /emesse 32146		Hypersic	
Rilascio carta d'identità formato cartaceo	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	rilascio immediato	100%	n. carte richieste 2275 /emesse 2275		Hypersic	
Autenticazione di firma, fotocopia e legalizzazione fotografia	tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	rilascio immediato	100%	n. richieste 4.302 / evase 4302		Hypersic	Impossibile disaggregare il dato sul gestionale
Dichiarazione sostitutiva atto di notorietà	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	rilascio immediato					
Rilascio certificazione di anagrafe	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	Rilascio immediato (10 giorni per i certificati storici)	100%	n. richieste 7665 /evase 7665		Hypersic	
Servizi di anagrafe a domicilio per utenti con difficoltà motorie	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna dalla richiesta	10 gg	100%	n. richieste 50 /evase 50		Protocollo / Hypersic	
Residenza (Iscrizione anagrafica di cittadini provenienti da altri Comuni o dall'estero)	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di registrazione in anagrafe	2 giorni lavorativi	100%	n. pratiche ricevute 12017 /evase 12017 (iscrizioni anagrafiche)		Hypersic	
Residenza (Cambio di abitazione nell'ambito del Comune di Genova)	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di registrazione	2 giorni lavorativi	100%	n. pratiche ricevute 16074 /evase 16074 (cambi di abitazione)		Hypersic	
Iscrizione A.I.R.E. (anagrafe italiani residenti all'estero)	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di iscrizione	2 giorni lavorativi dalla ricezione della documentazione da parte del Consolato/Ambasciata	100%	n. richieste 652 /evase 652		Hypersic	
Rilascio attestato di soggiorno indeterminato e permanente a cittadini dell'U.E. già residenti	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna dalla richiesta	30 giorni	100%	n. Richieste 192 /evase 192		Hypersic	

Dichiarazione di dimora abituale per i cittadini stranieri	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di registrazione	20 giorni		dato non rilevabile			Le richieste sono registrate attraverso un file fornito dalla Questura quest'anno malfunzionante per problematiche
Assegnazione numeri civici	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di invio ordine numeri civici dall'arrivo della comunicazione da parte del Municipio competente	2 giorni lavorativi	100%	n. Richieste 244 / evase 244		Protocollo	
Intitolazione strade o piazze e targhe commemorative	tempestività nell'erogazione del servizio	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	10 giorni	100%	n. Richieste 11/ evase 11		Delibere di giunta	
Rilascio certificati relativi alle denominazioni stradali	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio	3 giorni		n. Richieste 0 /evase 0		Protocollo	
Autenticazione di firma per alienazione dei beni mobili registrati	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di autenticazione	immediato	100%	n. Richieste 69 /evase 69		Hypersic	
Convivenze di fatto	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di registrazione in anagrafe previa verifica requisiti	2 giorni	100%	n. richieste 242 /242. evase		Hypersic	
STATO CIVILE								
Rilascio di certificazione di stato civile	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio/spedizione	Immediato consegna entro 15 giorni (per certificati con particolari ricerche d'archivio) spedizione entro 3 giorni (per certificati con consegna a domicilio o ritiro presso la sede territoriale prescelta)	100%	n. richieste 16739 /evase 16739		Hypersic	
Pubblicazione di matrimonio	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempi di pubblicazione all'Albo Pretorio on line	11 giorni	100%	n. Richieste 2157 /evase 2157		Hypersic	
Celebrazione del matrimonio civile	Accessibilità: offrire ai futuri sposi la possibilità di scegliere le sedi in base alle possibilità/esigenze	Numero sedi di celebrazione	9	110%	n. sedi disponibili 10		Sito Istituzionale	
Unioni civili	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di iscrizione dell'atto nel registro di stato civile	immediato	100%	n. richieste: 38/evase:38		Hypersic	
Accordo di separazione personale e/o divorzio davanti all'Ufficiale dello Stato Civile	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di definizione della pratica	90 giorni dalla redazione del 1° verbale di separazione/divorzio/riciesta di scioglimento dell'unione civile (salvo particolari esigenze istruttorie)	100%	n.richieste 516 (separazioni 312); (divorzi 204) /evase 501 (separazioni 301); (divorzi 200)		Hypersic	le 15 richieste non evase dipendono dalla mancata comparizione dell'utente al secondo appuntamento che determina la conclusione del procedimento

Dichiarazione di nascita	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di redazione dell'atto	immediato	100%	n. 2468 richieste / 2468 evase (dato comprensivo di trascrizione)		Hypersic	
Riconoscimento di figlio nato fuori dal matrimonio	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di redazione dell'atto	immediato	100%	n. 316 richieste /316 evase (dato comprensivo di trascrizione)		Hypersic	
Acquisto o riacquisto cittadinanza italiana di diritto	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di completamento istruttoria	50 giorni	100%	n. 3010 richieste /3010 evase		Hypersic	
Riconoscimento cittadinanza italiana "jure sanguinis" ai discendenti di cittadini italiani	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di completamento istruttoria	45 giorni	100%	n. 67 richieste /67 evase		Hypersic	
Disposizioni Anticipate di Trattamento DAT-Testamento biologico	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di registrazione	immediato	100%	n. Richieste 181 / evase 181		Hypersic	
ELETTORALE								
Iscrizione nell'Albo degli Scrutatori, Presidenti di Seggio	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di aggiornamento dell'albo	annuale	100%	n. richieste 716 /evase 716		registrazione delle richieste pervenute via sportello telematico, email o su supporto cartaceo	
Iscrizione nell'Albo dei Giudici Popolari	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di aggiornamento dell'albo	biennale		n. richieste /evase		dato non rilevabile negli anni pari	
Consegna tessere elettorali	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	immediato e comunque entro la settimana antecedente le consultazioni	100%	n. tessere elettorali da consegnare 12189 /n. tessere consegnate nei tempi stabiliti 12189		registrazioni data base servizi demografici	
Rilascio/duplicato tessera elettorale	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio	Immediato, compresi i giorni delle Consultazioni	100%	n. richieste 8385 / n. Rilasciate 8385		registrazioni data base servizi demografici	I dati si riferiscono agli uffici di corso Torino
Raccolta firme e rilascio certificati di iscrizione nelle liste elettorali	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di rilascio	24 ore per le candidature	100%	n. certificati richiesti 27572 /n rilasciati 27572		registrazione delle richieste pervenute via sportello telematico, email-pec elettorale o su supporto cartaceo	
			48 ore rilascio certificati per le richieste referendarie					
Diritto di voto per le persone disabili	Accessibilità al servizio	numero richieste accolte	100% degli aventi diritto per: 1) voto assistito per elettori non vedenti o impossibilitati ad apporre il segno grafico senza accompagnatore; 2) voto domiciliare per elettori con dipendenza continuativa e vitale da apparecchiature elettromedicali oppure intrasportabili perché con gravissime infermità; 3) assegnazione a seggi accessibili per elettori con difficoltà di deambulazione	100%	n. Richieste 149 /n. rilasciate 149		registrazione delle richieste pervenute via sportello telematico, email o su supporto cartaceo - verbali RUE	
Rilascio certificato esito di leva (per i riformati alla visita), iscrizione nelle liste di leva, dichiarazione ricostruzione foglio matricolare	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna	immediato Per il certificato di esito di leva i tempi decorrono dalla ricezione del certificato vistato dal Distretto Militare di Torino	100%	n. Richieste 166 /n. evase 166		richieste pervenute via email	

AZIONI DI MIGLIORAMENTO	ESITI
1) Incentivare, tramite idonei strumenti di comunicazione, la presentazione delle domande di iscrizione all'Albo Scrutatori tramite strumenti informatici con l'obiettivo di ridurre la presentazione di domande cartacee a non oltre il 40% del totale	ridotto il numero delle domande di iscrizione cartacee all'Albo Scrutatori al 30% del totale
2) Incentivare attraverso rivisitazione e semplificazione delle informazioni sul sito istituzionale, l'accesso ai servizi anagrafici erogabili on line	le pratiche di mutazione di residenza pervenute tramite fascicolo del cittadino e ANPR sono state 6256
3) Promuovere l'accesso ai servizi anagrafici erogabili in presenza, attraverso appuntamenti tramite l'agenda digitale, attraverso idonea campagna comunicativa	data rilevanza su social; fatti n. 2 CIE day mediante postazioni temporanee per l'emissione della carte d'identità elettronica presso luoghi particolarmente frequentati (Porto Antico, Università, Palazzo Tursi, Palazzo Ducale)
4) Ampliare, attraverso la stipula di convenzioni con soggetti terzi, i punti di erogazione dei certificati on line dedicati a persone impossibilitate a richiederli personalmente	sono state rinnovate le convenzioni con sedi ACI ed edicole. La convenzione con i tabaccari è in itinere anche a causa di due circolari del Ministero dell'Interno che hanno modificato lo scenario operativo. Si sta lavorando con l'Ordine degli Avvocati di Genova e con il Dipartimento Team Digitale della Presidenza del Consiglio dei Ministri per avviare la sperimentazione di accesso controllato ad ANPR da parte degli avvocati
5) Offrire la possibilità di richiesta certificazioni on line per tutti i comuni italiani subentrati in ANPR attraverso nuovo portale	eseguita l'analisi di fattibilità, la fase di messa a regime è slittata a causa di Circolari del Ministero dell'Interno che hanno variato lo scenario operativo a cui ci stiamo adeguando
6) Realizzare, attraverso messa a regime di nuovo portale, la possibilità di richiedere variazioni di residenza on line attraverso percorso guidato che ne semplifica la presentazione	il Fascicolo del cittadino è operativo
7) Riversare tramite applicativo informatico l'intero contenuto delle DAT (in analogia a quelle ricevute dopo il 1° febbraio 2020).	Le DAT ricevute vengono tempestivamente, e comunque entro la giornata, trasmesse alla banca dati nazionale
8) Mantenimento del progetto "Cittadini si nasce" grazie al quale i neogenitori possono ottenere l'attribuzione del Codice Fiscale al neonato direttamente presso gli ospedali, con conseguente possibilità di scegliere il pediatra.	Il progetto cittadini si nasce continua a riscuotere consenso: è costante il numero delle dichiarazioni di nascita rese in ospedale, con successiva trascrizione dell'atto - trasmesso via pec - dall'ufficiale dello stato civile nei registri (n. dichiarazioni rese in ospedale e trascritte nel. 2022 pari a :2121
9) Continuazione e ricerca di soluzioni semplificative per l'attività di archiviazione digitale delle pratiche anagrafiche acquisite on line.	Attuato parzialmente con creazione automatica del fascicolo per pratiche ricevute attraverso Fascicolo del cittadino ed ANPR
10) Incremento del database di stato civile attraverso l'inserimento digitale degli atti al fine di garantire l'ampliamento della certificazione on line di stato civile	nel 2022 inseriti 1933 atti
11) Continuazione dell'analisi e successiva dismissione parziale dell'archivio cartaceo Elettorale.	Effettuata la dematerializzazione di circa il 20% dei fascicoli elettorali cartacei
12) Ricerca ed ampliamento dei partner esterni per l'erogazione dei certificati ed altri servizi demografici on line attraverso stipula di apposite convenzioni	in itinere
13) Consolidamento dello Sportello Aziende, front office unico in materia funeraria, ove uniformare un processo lavorativo affine, che abbraccia l'attività di tre uffici distinti ma connessi, dalla denuncia di morte fino all'autorizzazione alla cremazione	Si è ulteriormente favorita la trasversalità delle competenze
14) Mantenimento dell'Agenda Servizi Demografici, strumento attraverso il quale è possibile prenotare 13 servizi per il quali è richiesta la presenza. L'accesso su appuntamento consente al cittadino un notevole risparmio di tempo, garantendo un servizio senza code e in piena sicurezza, grazie agli ingressi contingentati.	Per lo Stato Civile, i servizi già prenotabili in Agenda digitale sono mantenuti, salvo le pubblicazioni di matrimonio per i quali adesso viene utilizzato lo Sportello Telematico.