



Comune di Genova



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi MUNICIPIO 8 MEDIO LEVANTE- Anno 2024

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	Immedieate le operazioni di riconoscimento, inserimento foto, acquisizione delle impronte e della volontà/diniogo relativi alla donazione organi.		n. CIE emesse/ n.CIE richieste			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Rilascio carte identità Cartacee	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	Rilascio immediato		n. CIE emesse/ n.CIE richieste			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Autenticazione di firma, fotocopia e legalizzazione di fotografia	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	Rilascio immediato		n. autentiche emesse/ n. autentiche richieste			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Dichiarazione sostitutiva atto di notorietà	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	Rilascio immediato		n. dichiarazioni emesse/ n. dichiarazioni richieste			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Rilascio certificazione di anagrafe	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	rilascio immediato per certificati di anagrafe		n. certificati rilasciati/n. tot. richieste			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
			20 gg per certificati storici (con ricerche d'archivio)		n. certificati rilasciati/n. tot. richieste			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Servizi di anagrafe a domicilio per utenti con difficoltà motorie	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna della richiesta	15 gg		n. servizi a domicilio/ n.tot richieste			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Residenza (Iscrizioni anagrafiche di cittadini provenienti da altri Comuni o dall'estero)	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di registrazione in anagrafe	2 gg lavorativi		n. iscrizioni/n. tot. Richieste			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Cambi di abitazione nell'ambito del Comune di Genova	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di registrazione	2 gg lavorativi		n. cambi/ n. richieste			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Iscrizione A.I.R.E. (anagrafe italiani residenti all'estero)	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di iscrizione	2 gg lavorativi dalla ricezione della documentazione da parte del Consolato/Ambasciata		n. iscrizioni/n. tot. Richieste			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Attestato di soggiorno indeterminato e permanente ai cittadini dell'Unione Europea già residenti	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna della richiesta	30 giorni		n. attestati rilasciati/n. tot. richieste			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Dichiarazione dimora abituale per cittadini stranieri	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di registrazione	20 giorni		n. dichiarazioni emesse/ n. dichiarazioni richieste			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO

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
Ricezione istanza di parte di cancellazione anagrafica per irreperibilità	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)		n.inoltri/n.tot. Richieste			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Convivenze di fatto	Tempestività nell'erogazione del servizio	Registrazione in anagrafe previa verifica requisiti (residenza, coabitazione e iscrizione sul medesimo stato di famiglia)	2 giorni		n. registrazioni tempestive/ n. tot richieste			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
SERVIZI DI STATO CIVILE								
Certificazione di stato civile	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempi di rilascio/spedizione	Rilascio immediato; Consegna entro 30 giorni per i certificati con particolari ricerche d'archivio		n.rilasciati/n. richiesti			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
			Spedizione entro 3 giorni per i certificati con consegna a domicilio o ritiro presso la sede territoriale prescelta		n.rilasciati/n. richiesti			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Pubblicazione di matrimonio	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempi di pubblicazione all'Albo Pretorio on line	11 giorni		n. pubblicate tempestivamente/ n. totale pubblicate			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Celebrazione del matrimonio civile	Accessibilità	Numero sedi di celebrazione (offrire ai futuri sposi la possibilità di scegliere le sedi in base alle possibilità/esigenze)	Minimo n. 9 sedi		n. sedi disponibili / n. tot sedi			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Unioni Civili	Accessibilità	Numero sedi di celebrazione (offrire ai futuri sposi la possibilità di scegliere le sedi in base alle possibilità/esigenze)	Minimo n. 9 sedi		n. sedi disponibili / n. tot sedi			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Accordo di separazione, divorzio o scioglimento dell'unione civile 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/richesta di scioglimento dell'unione civile (salvo particolari esigenze istruttorie)		n. pratiche definite tempestivamente/ n. totale pratiche			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Dichiarazione di nascita	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di redazione dell'atto	Immediato		n.atti redatti tempestivamente/ n. tot atti			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Riconoscimento di nascituro	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di redazione dell'atto	Immediato		n.atti redatti tempestivamente/ n. tot atti			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Acquisto della cittadinanza italiana per i neomaggiorenni	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di completamento istruttoria	50 giorni		n. istruttoria completata tempestivamente/ n. tot istruttorie			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Riconoscimento cittadinanza italiana "jure sanguinis" (ai discendenti di cittadini italiani emigrati all'estero)	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di completamento istruttoria	45 giorni (dall'acquisizione di tutta la documentazione prescritta necessaria per gli accertamenti di legge)		n. istruttoria completata tempestivamente/ n. tot istruttorie			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Disposizioni Anticipate di Trattamento DAT - Testamento biologico	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di registrazione	Immediato		n. registrazioni tempestive/ n. registrazioni			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO

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
Trascrizione nei registri 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		n. trascrizioni tempestive/ n. tot trascrizioni			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Trascrizione nei registri 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		n. trascrizioni tempestive/ n. tot trascrizioni			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Trascrizione nei registri di Stato Civile del decreto di cambiamento del cognome e/o del nome pervenuto dal Ministero dell'Interno o della Prefettura avvenuto all'estero o fuori comune relativo a cittadini italiani e pervenuto da Ambasciate/Consolati/Comuni	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di trascrizione	30 giorni		n. trascrizioni tempestive/ n. tot trascrizioni			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Trascrizione nei registri 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		n. trascrizioni tempestive/ n. tot trascrizioni			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Dichiarazione di morte	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di ricezione	immediata		n. dichiarazioni ricevute tempestivamente/n. tot dichiarazioni			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
SERVIZI ELETTORALI/LEVA MILITARE								
Iscrizione all'Albo degli Scrutatori, iscrizione all'Albo dei Presidenti di seggio	Tempestività nell'erogazione del servizio	ricezione delle istanze cartacee; tempo di aggiornamento dell'Albo	Inoltro in tempo utile per l'aggiornamento annuale; aggiornamento annuale		n. inoltri tempestivi/n.tot istanze ricevute			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Iscrizione nell'Albo dei Giudici popolari	Tempestività nell'erogazione del servizio	ricezione delle istanze cartacee; tempo di aggiornamento dell'Albo	Inoltro in tempo utile per l'aggiornamento biennale; aggiornamento biennale		n. inoltri tempestivi/n.tot istanze ricevute			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Consegna tessera elettorale (per nuovi iscritti o a seguito rettifica dati anagrafici)	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	Immediato e comunque entro la settimana antecedente le consultazioni		n. consegne tempestive/ n.tot tessere richieste			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Rilascio duplicato tessera elettorale (in caso di esaurimento spazi o smarrimento)	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di rilascio	Immediato, compresi i giorni delle consultazioni elettorali		n. rilasci tempestivi/n. tot duplicati richiesti			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Rilascio certificati iscrizione nelle liste elettorali	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di rilascio	- 24 ore rilascio certificati per le candidature - 48 ore rilascio certificati per le richieste referendarie		n. rilasci tempestivi/n. tot certificati richiesti			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Raccolta firme per proposte di legge di iniziativa popolare o referendum	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di acquisizione della firma	immediata		n firme acquisite tempestivamente/ n. tot firme acquisite			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Diritto di voto per le persone con disabilità	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di rilascio	Entro la data prevista per ciascuna consultazione elettorale (anche nei giorni del voto)		n. rilasci tempestivi/ n. tot			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Rilascio risultanze iscrizione alle liste di leva, esito di leva per riformati, ruolo matricolare ad uso autocertificazione e vidimazione del foglio di congedo	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di ricerca degli archivi	30 giorni (salvo i tempi di convalida da parte del Distretto Militare di Torino delle risultanze esito di leva per riformati)		n. rilasci tempestivi/ n. tot richieste			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO

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
SERVIZI TOPONOMASTICI								
Assegnazione numeri civici	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di attribuzione della numerazione civica / numero interno	30 giorni dall'istanza	100,00%	n. 50 assegnazioni tempestive/ n. 50 tot istanze		Auriga - Hypersic	
		Tempo di apposizione della targhetta con numero civico	60 giorni dall'attribuzione del numero civico		n.apposizioni tempestive/ n.tot istanze			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Intitolazione strade o piazze e targhe commemorative	Tempestività nell'erogazione del servizio	Presentazione della proposta di intitolazione	Presentazione alla prima Commissione per la Toponomastica Cittadina utile		n. proposte presentate alla prima commissione/ n. tot proposte			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
Autenticazione di firma per alienazione di beni mobili registrati	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di autenticazione	Immediato		n. 0 autentiche di firma rilasciate entro i termini/ n. 0 tot istanze		Hypersic	
PERMESSI								
Rilascio autorizzazione/concessione di passo carrabile	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di rilascio dell'autorizzazione/concessione	30 gg dalla data di presentazione della domanda (ai sensi della Legge n. 241/1990 e ss.mm.ii.)	76,00%	n. 19 autorizzazioni e concessioni rilasciate entro i termini/n. 25 richieste	6 concessioni sono state rilasciate oltre i termini per la necessità di esecuzione di lavori anche a seguito di Prescrizioni condizionate di altri organi quali Polizia Locale, Mobilità ed Aster e per esigenze di ulteriore confronto con l'utente	Banca dati sistema Geo.Works	Si precisa che ulteriori 3 richieste rientrano in casi di archiviazioni/diniego
Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile a seguito di voltura	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di rilascio dell'autorizzazione/concessione	30 gg dalla data di presentazione della domanda (ai sensi della Legge n. 241/1990 e ss.mm.ii.)	100,00%	n. 43 concessioni rilasciate entro i termini/n. 43 richieste		Banca dati sistema Geo.Works	Si precisa che ulteriori 3 richieste rientrano in casi di archiviazioni/diniego
Rinuncia autorizzazione/concessione passo carrabile	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della ricevuta di richiesta di cancellazione	Immediato	100,00%	n. 14 cancellazioni rilasciate entro i termini/14 richieste		Banca dati sistema Geo.Works	
Autorizzazione rottura ordinaria del suolo pubblico – piccoli utenti	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della autorizzazione	30 gg dalla data di presentazione della domanda (ai sensi della Legge n. 241/1990 e ss.mm.ii.)	100,00%	n. 15 autorizzazioni rilasciate entro i termini/ n. 15 tot istanze		Banca dati sistema Geo.Works	Si precisa che ulteriori 7 richieste rientrano in casi di archiviazioni/diniego
Autorizzazione proroga rottura ordinaria del suolo pubblico - Piccoli utenti	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della autorizzazione	20 giorni dalla data di presa in carico della domanda (ai sensi della Legge n. 241/1990 e ss.mm.ii.)	80,00%	n.4 autorizzazioni rilasciate entro i termini/ n. 5 tot istanze	1 pratica rilasciata oltre il termine per tardive prescrizioni da parte degli organi competenti	Banca dati sistema Geo.Works	
Autorizzazione alla occupazione temporanea di suolo pubblico a fini edili ordinaria (compresa zona censuaria A1 esente)	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della autorizzazione	30 gg dalla data di presentazione della domanda (ai sensi della Legge n. 241/1990 e ss.mm.ii.)	97,24%	n. 106 autorizzazioni rilasciate entro i termini/ n. 109 tot istanze	3 pratiche rilasciate oltre il termine, dovute ad esigenze di ulteriore confronto con l'utente	Banca dati sistema Geo.Works	Si precisa che ulteriori 17 richieste rientrano in casi di archiviazioni
Autorizzazione alla occupazione temporanea del suolo pubblico a fini edili urgente (compresa zona censuaria A1 esente)	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della autorizzazione	Immediato	100,00%	n. 1 autorizzazioni rilasciate entro i termini/ n. 1 tot istanze		Banca dati sistema Geo.Works	

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
Autorizzazione proroga occupazione suolo	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della autorizzazione	20 giorni dalla data di presentazione della domanda esclusa la sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990 e ss.mm.ii.	95,83%	n. 115 autorizzazioni rilasciate entro i termini/ n. 120 tot istanze	5 pratiche rilasciate oltre il termine per tardive prescrizioni da parte degli organi competenti coinvolti e per esigenze di ulteriore confronto con l'utente	Banca dati sistema Geo.Works	Si precisa che ulteriori 11 richieste rientrano in casi di archiviazioni
Autorizzazione posa in opera di specchi parabolici e dissuasori di sosta a servizio di passo carrabile	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della autorizzazione	30 giorni dalla data di presa in carico della domanda (ai sensi della Legge n. 241/1990 ss.mm.ii.)	100,00%	n. 14 autorizzazioni rilasciate entro i termini/ n. 14 tot istanze		Banca dati sistema Geo.Works	Si precisa che ulteriori 3 richieste rientrano in casi di archiviazioni
Nulla osta di dissuasori a delimitazione di area privata	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della autorizzazione	30 giorni dalla data di presa in carico della domanda (ai sensi della Legge n. 241/1990 ss.mm.ii.)		n. 0 autorizzazioni rilasciate entro i termini/ n. 0 tot istanze		Banca dati sistema Geo.Works	
Rilascio permesso ZSL	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della autorizzazione	Immediato		n. autorizzazioni rilasciate entro i termini/ n. tot istanze			IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO
CIVICHE SCUOLE VESPERTINE								
Civiche Scuole Vespertine	Accessibilità	Prossimità delle scuole all'utenza	Presenza di 1 scuola per ogni Municipio	100,00%	N. 29 Utenti Scuola Vespertina Medio Levante, Corso Europa 48/2A		Registro interno dei nomi delle utenti iscritte alla Scuola	
		Presentazione on line dell'istanza	Modulistica presente sullo Sportello Telematico Polifunzionale	100,00%	n° 29 istanze on line/n° 29 utenti		Sportello Telematico Polifunzionale e Registro interno delle iscrizioni	
	Efficacia	Preparazione e particolare competenza delle insegnanti	3 ore di aggiornamento collettivo a settimana delle insegnanti	100,00%	La formazione è prevista nel REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO E LA GESTIONE DELLE CIVICHE SCUOLE VESPERTINE e precisata in accordi sindacali specifici		Report mensile delle attività delle insegnanti Vespertine	
	Tempestività	Locali ed attrezzature riservate alla scuola	Manutenzione annuale ordinaria e straordinaria delle attrezzature riservate alla scuola	100,00%	DD n. 452 del 22/02/2024 affidamento gara attrezzature Scuole Vespertine		Auriga	
	Trasparenza	Aggiornamento del sito web	Pubblicazione annuale sul sito web di tariffe e corsi	100,00%	Pubblicazione verificabile al seguente link		Iscrizione alle civiche scuole vespertine Comune di Genova	

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
AZIONI DI MIGLIORAMENTO				ESITI				
Mantenimento negli uffici municipali della differenziazione dell'erogazione del servizio demografico attraverso l'appuntamento affiancato alla possibilità di accesso libero al cittadino						IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO		
Costituzione/Mantenimento di "task force municipali" composte da personale formato e con delega di firma, appartenente a uffici municipali diversi dai demografici e che, in caso di necessità e urgenza, siano in grado di sopperire alle momentanee emergenze di copertura del servizio di anagrafe.						IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO		
Migliorare l'accessibilità dei servizi demografici.						IL MUNICIPIO NON EROGA TALE SERVIZIO		
Ottimizzazione degli strumenti informatici a servizio di cittadini e imprese per una migliore gestione delle istanze relative ai "permessi".						<p>Nel 2023 è stata messa in produzione una nuova piattaforma informatizzata di gestione delle istanze gestite dagli Uffici Permessi Municipali e dagli Uffici centrali, che ha consentito una maggiore uniformità di trattazione delle pratiche di occupazione suolo, rottura suolo, passi carrabili e dissuasori. Nel corso del 2024 sono stati effettuati diversi sviluppi tecnici al fine di rendere maggiormente performante il sistema.</p> <p>Inoltre l'Amministrazione ha rilevato l'esigenza di individuare soluzioni procedurali idonee a coordinare i tempi di rilascio delle concessioni per interventi di rottura suolo e occupazione suolo in riferimento al rilascio delle eventuali conseguenti ordinanze di mobilità necessarie ai fini dell'esecuzione degli interventi ai sensi del Codice della Strada e suo Regolamento Attuativo. Per tale motivo è stato creato un nuovo flusso procedimentale che integra nel processo anche le ordinanze di mobilità stradale con un contenimento dei tempi complessivi di conclusione della procedura nei confronti del richiedente, così da consentirgli il rapido avvio dei lavori.</p> <p>E' in corso l'informatizzazione del nuovo flusso.</p>		