



Comune di Genova



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi MUNICIPIO 9 LEVANTE- 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	FONTI DEL DATO	NOTE GENERICHE
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	Immediata 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%	n. 5298 richieste n.5298 c.i.e. emesse		portale "Ministero dell'Interno" CIE	
Rilascio carte identità Cartacee	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	rilascio immediato	100,00%	n. 229 c.i. richieste n. 229 c.i. emesse		banca dati anagrafe "Hypersic"	
Autentica firma, fotocopia e legalizzazione di fotografia, atti di notorietà	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	rilascio immediato	100,00%	n. 974 richieste n. 974 doc. rilasciate		banca dati anagrafe "Hypersic"	Autentiche foto n° 105 Autentiche firma, fotocopie e dichiarazione sostitutiva di notorietà n° 769
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%	n. 587 richieste n. 587 certificati		banca dati anagrafe "Hypersic"	
Rilascio certificazione di anagrafe progressa (storico)	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	entro 10 gg	100,00%	n. 92 richieste n. 92 certificati		banca dati anagrafe "Hypersic"	
Servizi di anagrafe a domicilio	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna della richiesta	15 gg	100,00%	n. 139 richieste n.139 servizi a domicilio		istanza cartacea	
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	100,00%	n.0 richieste n. 0 rilasci		portale people	
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%	n.195 richieste n.195 rilasci		portale 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%	n.572 richieste n.572 iscrizioni		banca dati anagrafe "Hypersic"	
Cambi di abitazione nell'ambito del Comune di Genova	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di registrazione	2 gg lavorativi	100,00%	n.1135 richieste n.1135 cambi abit.		banca dati anagrafe Hypersic"	
Ricezione istanza di parte di cancellazione anagrafica per inoltramento ai competenti Uffici di Corso Torino	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di cancellazione	Inoltramento immediato agli uffici competenti (che garantiscono: 1 anno per irreperibilità; 90 giorni per mancato rinnovo della dimora abituale)	100,00%	n. 94 richieste n.94 inoltri		banca dati anagrafe "Hypersic"	
Ricezione istanza di parte di iscrizione AIRE per inoltramento ai competenti uffici di Corso Torino	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di iscrizione	immediata trasmissione uffici competenti	0,00%	n. 0 richieste n. 0 inoltri		banca dati anagrafe "Hypersic"	
Emigrazione all'estero di cittadini stranieri (comunicazione obbligatoria)	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di cancellazione	2 gg lavorativi dalla data indicata di partenza	0,00%	n.0 richieste n.0 cancellazioni		banca dati anagrafe hypersic"	
Ricezione della dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extracomunitari per inoltramento ai competenti uffici di Corso Torino	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di registrazione	immediata trasmissione uffici competenti (che garantiscono: 21 giorni)	100,00%	n.64 richieste n.64 inoltri		banca dati anagrafe "Hypersic"	
Variazioni anagrafiche	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di annotazione della variazione richiesta	2 gg lavorativi	100,00%	n. richieste n. variazioni			dato non reperibile
Autenticazione di firma per alienazione beni mobili registrati	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo autenticazione	rilascio immediato	100,00%	n. 6 richieste n. 6 autentiche		banca dati anagrafe "Hypersic"	
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%	n.1360 richieste n.1360 certificazioni		banca dati stato civile "Hypersic"	
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	100,00%	n. 87 richieste n. 87 certificazioni		banca dati stato civile "Hypersic"	
Servizi on line: prenotazione di certificati di stato civile con ritiro presso la sede territoriale prescelta: servizi on line">http://www.comune.genova.it >servizi on line	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di prenotazione	rilascio immediato	100,00%	n. 196 richieste n. 196 certificazioni		portale people	certificati di stato civile e anagrafe dato unico non reperibile separatamente
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	100,00%	n.0 richieste n. 0 certificati		portale people	
Dichiarazione di nascita	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di redazione dell'atto	immediato	100,00%	n. 81 richieste n. 81 atti		banca dati stato civile "Hypersic"	
Riconoscimento figlio naturale	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di redazione dell'atto	immediato	100,00%	n.1 richieste n. 1 atto		banca dati stato civile "Hypersic"	
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%	n. 47 richieste n. 47 atti		banca dati stato civile "Hypersic"	

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%	n. 53 richieste n. 53 atti		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
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%	n. 92 richieste n. 92 atti		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
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%	n. 8 richieste n. 8 atti		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
Convivenze di fatto	Tempestività nell'erogazione del servizio	registrazione in anagrafe previa verifica requisiti	2 gg	100,00%	n. 0 richieste n.0 istanze		istanza cartacea	
Denuncia di morte	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di ricezione	immediato	100,00%	n. 213 richieste n. 213 atti		banca dati stato civile "Hypersic"	
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%	n. 12 richieste n. 12 atti		banca dati stato civile "Hypersic"	
SERVIZI ELETTORALI								
Ricezione istanze di iscrizione nell'Albo Scrutatori, Presidenti di seggio per inoltra a uffici competenti di Corso Torino	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo ricezione	immediata trasmissione uffici competenti	100,00%	n. 0 richieste n.0 inoltri		istanza cartacea	
Ricezione istanze di iscrizione nell'Albo dei Giudici popolari per inoltra a uffici competenti di Corso Torino	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo ricezione	immediata trasmissione uffici competenti	100,00%	n. 0 richieste n.0 inoltri		istanza cartacea	
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%	n. 2751 richiesta n. 2751 rilasci		banca dati anagrafe/stato civile "Hypersic"	
Ricezione istanza di cittadino disabile per poter esercitare il proprio diritto di voto per inoltra ai competenti uffici di Corso Torino	accessibilità ai servizi erogati	tipologie agevolate di voto	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	100,00%	n. 0 richieste n. 0 inoltri		istanza cartacea	
Raccolta firme per proposte di legge di iniziativa popolare e referendum abrogativi	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo ricezione	trasmissione uffici competenti	100,00%	n. 0 firme n. 0 controlli anag/autentiche. firma		moduli raccolta firma vidimati prefettura	
SERVIZI CIMITERIALI								
Concessione di sepolture private e relativi rinnovi. Permute e retrocessioni	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di consegna	immediato	100,00%	n° 58 richieste n° 58 pratiche emesse		banca dati stato civile "Hypersic"	
Esumazione ordinaria e straordinaria	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di inoltra al cimitero competente	immediato	100,00%	n° 6 richieste n° 6 pratiche emesse		banca dati stato civile "Hypersic"	
Verifica capienza, tumulazioni supplementari, raccolta resti, traslazioni e trasferimenti fuori Comune	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo dell'autorizzazione	immediato	100,00%	n° 318 richieste n° 318 pratiche emesse		banca dati stato civile "Hypersic"	

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.)	100,00%	n. 26 richieste n.26 concessione_autoriz.		geoworks sipor	
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	93,55%	n. 31 richieste n. 29 concessione autorizzazioni		geoworks sipor	differenza dovuta al ritardo nella numerazione civica
Rinuncia autorizzazione/concessione passo carrabile	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della ricevuta di richiesta di cancellazione	immediato	100,0%	n. 1 richiesta n. 1 cancellazione		geoworks sipor	
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	100,00%	n.12 richieste n.12 autorizzazioni		m@nica e geoworks	
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	77,55%	n. 45 richieste n. 38 autorizzazioni	SONO AUTORIZZATE DALLA PL - UFF. PERMESSI SOLO PAGAMENTI	m@nica e geoworks	differenza dovuta al mancato rilascio dell'autorizzazione da parte della P.L. / istanza inserita per errore
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.)	71,26%	n. 334 richieste n. 238 autorizzazioni DI CUI 32 IN RITARDO	RITARDO PER MANCANZA DATA INIZIO LAVORI - MANCANZA PAGAMENTO - RICEZIONE PARERI CGL IN RITARDO	m@nica e geoworks	differenza dovuta al mancato completamento della pratica da parte dell'utente / istanza presentata nel 2022 ma pratica ancora in corso
Autorizzazione installazione specchi parabolici - dissuasori di sosta/segnaletica orizzontale a servizio di passo carrabile. 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.)	100,00%	n. 7 richieste n. 7 autorizzazioni DI CUI 1 IN RITARDO	RITARDO PER MANCANZA DATA INIZIO LAVORI	sipor e geoworks	
Autorizzazione sosta in zona ZSL	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della autorizzazione	immediato	100,00%	n. 9 richieste n.9 autorizzazioni		italysolution	
Parcheeggi pubblici	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo inserimento in graduatoria	immediato		n. 0 richieste	6 PARCHEGGI PERSONALIZZATI DISABILI		IL MUNICIPIO NON EROGA IL SERVIZIO
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	102,44%	n. 41 richieste n. 42 autorizzazioni		auriga e cartaceo e e-mail e SPP	differenza dovuta a istanza presentata nel 2021 con numerazione effettuata nel 2022

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 municipale, "su appuntamento" e "ad accesso libero", è stata confermata anche per l'anno 2022, con apprezzamento da parte dell'utenza. Come l'anno precedente le 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 ed 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 C.so Torino, sono stati dotati di POS per il pagamento di carte di 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.