



Comune di Genova



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi - Servizi Demografici Corso Torino Anno 2016

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO	NOTE
SERVIZI DI ANAGRAFE				
Rilascio carta d'identità	Tempo di consegna	Rilascio immediato	100%	
Autenticazione di firma, fotocopia e legalizzazione fotografia	Tempo di consegna	Immediato	100%	
Dichiarazione sostitutiva atto di notorietà	Tempo di consegna	Immediato	100%	
Rilascio certificazione di anagrafe	Tempo di consegna	Rilascio immediato	100%	
Rilascio certificazione di anagrafe pregressa (storico)	Tempo di consegna	Consegna entro 10 giorni	100%	
Servizi di anagrafe a domicilio per utenti impossibilitati a deambulare	Tempo di consegna dalla richiesta	10 gg lavorativi	100%	
Convenzione per l'accesso informatico alla banca dati anagrafica dei cittadini residenti	Tempo di accesso alla banca dati	Da 1 a 7 giorni dalla conclusione della procedura amministrativa di autorizzazione	nessuna richiesta	
Servizi on line: certificati anagrafici stampati con timbro digitale dal proprio PC previa identificazione ed acquisizione di password	Tempo di acquisizione certificato	Immediato	100%	
Servizi on line: prenotazione di certificati anagrafici	Tempo di prenotazione	Immediato	100%	

Iscrizione anagrafica di cittadini appartenenti all'U.E. provenienti da altri Comuni o dall'estero e rilascio di attestato di soggiorno	Tempo di registrazione Rilascio attestato di soggiorno	2 giorni lavorativi per l'iscrizione anagrafica 45 giorni per il rilascio dell'attestato di soggiorno	100%	
Iscrizione anagrafica di cittadini italiani ed extracomunitari provenienti da altri Comuni o dall'estero	Tempo di registrazione in anagrafe	2 giorni lavorativi	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	21 giorni	100%	
Cancellazione anagrafica (per irreperibilità e per mancato rinnovo della dichiarazione della dimora abituale)	Tempo di cancellazione	1 anno per irreperibilità 90 giorni per mancato rinnovo della dimora abituale	100%	
Iscrizione A.I.R.E. (anagrafe italiani residenti all'estero)	Tempo di iscrizione	2 giorni lavorativi dalla ricezione della documentazione da parte del Consolato	100%	
Variazioni anagrafiche	Tempo di annotazione della variazione richiesta	2 giorni lavorativi	100%	
Emigrazione all'estero di cittadini stranieri (comunicazione obbligatoria)	Tempo di cancellazione	5 giorni lavorativi	100%	
Emigrazioni in altro Comune			100%	
Cambio di abitazione nell'ambito del Comune di Genova	Tempo di registrazione	2 giorni	100%	
Invio ordinativo, alla ditta assegnataria del servizio, di tabelle numeri civici per nuove costruzioni o ristrutturazioni di immobili	Tempo di invio ordine numeri civici dall'arrivo della comunicazione da parte del Municipio competente	2 giorni lavorativi	100%	
Intitolazione strade o piazze e targhe commemorative	Tempo di istruttoria per l'inserimento all'ordine del giorno della seduta della Commissione per la Toponomastica cittadina	10 giorni	100%	
Rilascio certificati relativi alle denominazioni stradali	Tempo di rilascio	3 giorni	100%	

Autenticazione di firma per alienazione dei beni mobili registrati	Tempo di autenticazione	immediato	100%	
Registro del testamento biologico	Tempo di registrazione	immediato	100%	
Allineamento dati anagrafici con codice fiscale	Tempo di verifica allineamento	immediato	100%	
SERVIZI DI STATO CIVILE				
Unioni civili	Tempo di iscrizione	immediato	100%	
Rilascio di certificazione e/o estratto di nascita, di matrimonio, di decesso	Tempo di rilascio	immediato	100%	
Rilascio di certificazione e/o estratto di nascita, di matrimonio, di decesso che richiedono particolari ricerche di archivio	Tempo di rilascio	15 giorni	100%	
Servizi on line: prenotazione di certificati di stato civile con consegna a domicilio o ritiro presso la sede territoriale prescelta	Tempo di prenotazione	immediato	100%	
Servizi on line: certificati ed estratti di nascita (dal 1959 ad oggi), di matrimonio (dal 1969 ad oggi) e di morte (dal 1990 ad oggi) stampati con timbro digitale dal proprio PC previa identificazione ed acquisizione di password	Tempo di acquisizione certificato	immediato	100%	
Dichiarazione di nascita	Tempo di redazione dell'atto	immediato	100%	
Trascrizione atto di dichiarazione di nascita proveniente da centro di nascita	Tempo di redazione dell'atto	20 gg.	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 Ambasciate e/o Consolati)	Tempo di trascrizione	90 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 a dalla Prefettura	Tempo di trascrizione	30 giorni	100%	
Pubblicazione on line del sunto della domanda di modifica del nome e/o cognome	Tempi di pubblicazione all'Albo Pretorio on line	31 giorni	100%	
Ritiro istanza di avvenuta pubblicazione del sunto della domanda di modifica del nome e/o cognome	Tempo di consegna	immediato (dal 31° giorno dalla pubblicazione)	100%	
Giuramento e trascrizione del decreto di conferimento della cittadinanza italiana	Tempo di trascrizione dell'atto	60 giorni	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	45 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	45 giorni	100%	
Pubblicazione di matrimonio	Tempi di pubblicazione all'Albo Pretorio on line	11 giorni	100%	
Celebrazione del matrimonio civile	Numero sedi di celebrazione	5	100%	
Rilascio nulla osta per celebrazione del matrimonio religioso	Tempo di rilascio	11 giorni	100%	
Trascrizione matrimonio religioso	Tempo di trascrizione	2 giorni	100%	
Accordo di separazione personale e/o divorzio nonché di modifica delle condizioni di separazione e/o divorzio davanti all'Ufficiale dello Stato Civile	Tempo di definizione della pratica	90 giorni dalla redazione del 1° verbale di separazione/divorzio (salvo particolari esigenze istruttorie)	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	120 giorni	100%	
Trascrizione di negoziazione assistita da avvocato per separazione e/o divorzio nonché di modifica delle condizioni di separazione e/o divorzio	Tempo di trascrizione	120 giorni (salvo particolari esigenze istruttorie)	100%	
Annotazione sentenza di divorzio a margine dell'atto di matrimonio	Tempo di annotazione	5 giorni	100%	
Annotazione di riconciliazione su atto di matrimonio	Tempo di annotazione	2 giorni	100%	
Denuncia di morte (servizio di norma svolto dalle ditte di Onoranze Funebri)	Tempo di ricezione	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%	
Autorizzazione al trasporto funebre	Rilascio autorizzazione	immediato	100%	
Verifica requisiti per concessione assegno maternità e per concessione assegno per nuclei familiari con almeno tre figli minori	Tempo di verifica	90 giorni	100%	
SERVIZI ELETTORALI				
Iscrizione negli Albi degli Scrutatori e Presidenti di Seggio	Tempo di ricezione	Immediato	100%	
Iscrizione negli Albi dei Giudici Popolari	Tempo di ricezione	Immediato		
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	100%	
Garanzia per il cittadino dell'Unione Europea di poter esercitare il proprio diritto di voto esclusivamente per le elezioni del Parlamento Europeo e/o per quelle Comunali e Municipali	Tempo di affissione del manifesto indicante la documentazione da presentare	90 giorni prima delle consultazioni elettorali per il Parlamento Europeo 40 giorni prima delle consultazioni elettorali per il Comune e i Municipi	nessuna consultazione	

Consegna tessere elettorali	Tempo di consegna	Entro la settimana antecedente le consultazioni	100%	
Rilascio/duplicato tessera elettorale	Tempo di rilascio	Immediato, previa verifica dei requisiti necessari, compresi i giorni delle Consultazioni	100%	
Raccolta firme e rilascio certificati di iscrizione nelle liste elettorali	Tempo di rilascio	24 ore per le candidature 48 ore per le richieste referendarie	100%	
Garanzia, per il cittadino disabile, di poter esercitare il proprio diritto di voto	Tipologie agevolate di voto	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%	
Rilascio certificato esito di leva (per i riformati alla visita), iscrizione nelle liste di leva, dichiarazione ricostruzione foglio matricolare	Tempo di consegna	immediato	100%	
LEGALITA' E DIRITTI				
Riconoscimento beneficio economico ai cittadini vittime di reato	Tempestività nell'erogazione del beneficio economico	30 giorni	100%	
Inserimento in lavori di pubblica utilità presso il Comune di Genova dei condannati per guida sotto l'influenza dell'alcool e/o in stato di alterazione psico-fisica per uso di sostanze stupefacenti	Tempestività dell'inserimento	30 giorni	100%	

