



COMUNE DI GENOVA



MUNICIPIO PONENTE

CARTA DEI SERVIZI MUNICIPIO VII PONENTE ANNO 2018

SERVIZI DEMOGRAFICI E PERMESSI



Piazza Gaggero, 2 Voltri

Servizi anagrafe/elettorale/stato civile/cimiteriali

- anagrafe della popolazione residente
- carte di identità
- carte di identità elettroniche
- funzioni elettorali
- stato civile
- servizi cimiteriali

Permessi

- autorizzazioni/concessioni, vulture, cancellazioni passi carrabili
- autorizzazioni occupazioni suolo a fini edili
- autorizzazioni rotture suolo piccoli utenti
- autorizzazioni all'installazione di specchi parabolici dissuasori di sosta in corrispondenza di passi carrabili o di accessi pedonali e rampe per disabili
- autorizzazioni Zona Sosta Limitata (Z.S.L.)
- toponomastica: rilascio numerazione esterna ed interna

Piazza Bignami, 4 - Prà

Servizi anagrafe/elettorale/statocivile/cimiteriali

- anagrafe della popolazione residente (servizi di base)
- carte di identità
- funzioni elettorali
- servizi cimiteriali
- stato civile (certificazioni e trascrizioni)

Via Pallavicini, 5r – Pegli

Servizi anagrafe/elettorale/stato civile/cimiteriali

- anagrafe della popolazione residente
- carte di identità
- carte di identità elettroniche
- funzioni elettorali
- stato civile
- servizi cimiteriali
- autentiche per alienazione beni mobili registrati

Responsabile Area Servizi al Cittadino: Daniela Varini
Tel. 0105578839 dvarini@comune.genova.it
Responsabile Servizi Demografici: Cristina Martinoni
Tel. 0105578802 cmartinoni@comune.genova.it

Responsabile Permessi: Maria Bozzano
Tel. 0105578833 mbozzano@comune.genova.it

SERVIZI DEMOGRAFICI

L' **Anagrafe** della popolazione residente ha la funzione di registrare nominativamente gli abitanti residenti nel Comune, sia come singoli sia come componenti di una famiglia o di una convivenza, nonché le successive variazioni che si verificano nella popolazione stessa.

Il **Servizio Elettorale** ha lo scopo di garantire il diritto di voto a tutti i cittadini italiani e comunitari (residenti in Italia) che hanno raggiunto la maggiore età. Su richiesta del cittadino, rilascia il duplicato della scheda elettorale smarrita o completata.

Il **Servizio "Carte identità"** rilascia il documento di riconoscimento che contiene i dati identificativi relativi alla persona e provvede ai successivi rinnovi.

Lo **Stato Civile** ha la funzione di consentire l'individuazione dello status della persona (cittadinanza, nascita, matrimonio e morte) nonché la funzione amministrativa volta ad accertare e dare pubblicità ai fatti giuridici che costituiscono, modificano o estinguono le connesse condizioni e situazioni personali, mediante *atti di stato civile*.

PIAZZA GAGGERO, 2 – VOLTRI

Servizi di Anagrafe - Certificazioni - Servizi Elettorali - Stato civile - Cimiteriali

dal lunedì al venerdì ore 8.10 -13.00 – su appuntamento lunedì ore 14.00 -16.30- su appuntamento e limitatamente a rilascio carte di identità elettroniche mercoledì ore 14.00 – 16.30 - Telefono 010 5578815;

e-mail – demograficivoltri@comune.genova.it – municipio7demografici.comge@postecert.it

I **Servizi Cimiteriali** sono riferiti al cimitero di VOLTRI LEIRA Via Ovada, CREVARI Via Crevari, FIORINO Loc. Fiorino.

PIAZZA BIGNAMI , 4 – PRA'

Servizi di Anagrafe - Certificazioni - Servizi Elettorali – Stato civile - Cimiteriali

dal lunedì al venerdì ore 8.10 -13.00 – su appuntamento lunedì ore 14.00 -16.30; Telefono 010 5578109; e-mail – demograficipra@comune.genova.it

I **Servizi Cimiteriali** sono riferiti al cimitero di PRA ' PALMARO P.zza Palmaro

VIA PALLAVICINI , 5r - PEGLI

Servizi di Anagrafe - Certificazioni - Servizi Elettorali - Stato civile - Cimiteriali

dal lunedì al venerdì ore 8.10 -13.00 – su appuntamento lunedì ore 14.00 -16.30 , incluso rilascio carte di identità elettroniche - Telefono 010 5578503; e-mail – demograficegli@comune.genova.it –

municipio7demograficegli.comge@postecert.it

I **Servizi Cimiteriali** sono riferiti ai cimiteri di di SAN MARTINO da PEGLI v. Beato Martino da Pegli, SAN CARLO CESE loc. San Carlo,

Autentiche per alienazioni beni mobili registrati lunedì e mercoledì ore 9.30 – 11.30 su appuntamento

Servizi di ANAGRAFE

Rilascio carta d'identità cartacea ed elettronica

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di consegna

Valore garantito: rilascio immediato per quella cartacea, 6 giorni lavorativi per quella elettronica

Costi: € 5,42 per quella cartacea, € 22,21 per quella elettronica

La carta d'identità elettronica si rilascia esclusivamente presso gli sportelli di Voltri e Pegli.

Autenticazione di firma, fotocopia e legalizzazione di fotografia

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di consegna

Valore garantito: rilascio immediato

Costi: Esenzione totale nei casi previsti dalla legge

Carta libera € 1,76 (diritti comunali)

Marca da bollo di Stato + € 2,02

Dichiarazione sostitutiva atto di notorietà

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di consegna

Valore garantito: rilascio immediato

Costi: Esenzione totale nei casi previsti dalla legge

Carta libera € 1,76 (diritti comunali)

Marca da bollo di Stato + € 2,02

Rilascio certificazione di anagrafe

(non possono essere richiesti certificati per le pubbliche amministrazioni e per i privati erogatori di pubblici servizi)

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di consegna

Valore garantito: rilascio immediato

Costi: Esenzione totale nei casi previsti dalla legge

Carta libera € 1,76

Marca da bollo di Stato + € 2,02

Rilascio certificazione di anagrafe pregressa (storico)

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di consegna

Valore garantito: consegna entro 10 giorni

Costi: Esenzione totale nei casi previsti dalla legge

Carta libera € 7,08 (con vicende)

Marca da bollo di Stato + € 9,66

Servizi di anagrafe a domicilio per utenti impossibilitati a deambulare

- Rinnovo carta d'identità cartacea
- Autenticazione della firma in calce alla delega per la riscossione di benefici economici erogati da enti previdenziali
- Autenticazione di firma in calce a domanda o dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà da presentare a privati
- Autenticazione di firma per alienazione beni immobili registrati

L'istanza può essere presentata da un familiare o da chi assiste la persona presso l'ufficio anagrafe competente per territorio, in relazione al domicilio dell'ammalato, anche se si tratta di casa di cura, istituto per anziani o altro.

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di consegna dalla richiesta

Valore garantito: 14 giorni

Costi: esenzione totale nei casi previsti dalla legge; carta libera € 1,76; marca da bollo di Stato + € 2,02

Nessun costo aggiuntivo per il servizio a domicilio - rinnovo carte di identità € 5,42

Servizi on line: certificati anagrafici stampati con timbro digitale dal proprio PC previa identificazione ed acquisizione di password
<http://www.comune.genova.it> > servizi on line

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di acquisizione certificato

Valore garantito: immediato

Costi: Il servizio online è completamente gratuito. Nei casi in cui il certificato è richiesto in bollo, occorre essere in possesso di marca da bollo valida prima di eseguire la richiesta online, poiché ne verranno richiesti gli estremi

**Servizi on line: prenotazione di certificati anagrafici con ritiro
presso la sede territoriale prescelta
<http://www.comune.genova.it> >servizi on line**

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di prenotazione
Valore garantito: immediato
Costi: Variabili, a seconda del certificato richiesto
Il costo viene comunicato tramite e-mail e l'emissione è subordinata al pagamento on line

**Iscrizione anagrafica di cittadini italiani ed extracomunitari provenienti
da altri Comuni o dall'estero – esclusivamente Voltri e Pegli**

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di registrazione
Valore garantito: 2 giorni lavorativi
Costi: nessuno

Cambi di abitazione nell'ambito del Comune di Genova – esclusivamente Voltri e Pegli

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di registrazione
Valore garantito: 2 giorni lavorativi
Costi: nessuno

**Ricezione istanza di parte di cancellazione anagrafica
(per inoltri competenti Uffici di Corso Torino)**

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di cancellazione
Valore garantito: Inoltri immediato agli uffici competenti (che garantiscono: 1 anno per irreperibilità; 90 giorni per mancato rinnovo della dimora abituale)
Costi: nessuno

**Ricezione istanza di parte di iscrizione A.I.R.E. (anagrafe italiani residenti all'estero)
(per inoltri competenti uffici di Corso Torino) - esclusivamente Voltri e Pegli**

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di iscrizione
Valore garantito: Inoltri immediato agli uffici competenti
Costi: nessuno

**Emigrazione all'estero di cittadini stranieri
(comunicazione obbligatoria) – esclusivamente Voltri e Pegli**

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di cancellazione
Valore garantito: 2 giorni lavorativi dalla data indicata di partenza
Costi: nessuno

**Ricezione della dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extracomunitari
(per inoltri ai competenti uffici di Corso Torino)**

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di registrazione
Valore garantito: Inoltri immediato agli uffici competenti (che garantiscono: 21 giorni)
Costi: nessuno

Variazioni anagrafiche

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di annotazione della variazione richiesta

Valore garantito: 2 giorni lavorativi

Costi: nessuno

Autenticazioni di firma per alienazione di beni immobili registrati - esclusivamente Pegli

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di autenticazione

Valore garantito: immediato

Costi: Marca da bollo di Stato + € 2,02

SERVIZI DI STATO CIVILE

Rilascio di certificazione e/o estratto di nascita, di matrimonio, di decesso (non possono essere richiesti certificati per le pubbliche amministrazioni e per i privati erogatori di pubblici servizi)

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di rilascio
Valore garantito: immediato
Costi: € 1,50 o esenzione totale nei casi previsti dalla legge

Rilascio certificazione e/o estratto di nascita, di matrimonio, di decesso che richiedono particolari ricerche di archivio

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di rilascio
Valore garantito: consegna entro 15 giorni
Costi: € 1,50 o esenzione totale nei casi previsti dalla legge

Servizi on line: prenotazione di certificati di stato civile con ritiro presso la sede territoriale prescelta: <http://www.comune.genova.it> >servizi on line

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di prenotazione
Valore garantito: immediato
Costi: Euro 1,50 o esenzione totale nei casi previsti dalla legge

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

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di acquisizione certificato
Valore garantito: immediato
Costi: Il servizio online è completamente gratuito

Dichiarazione di nascita – esclusivamente Voltri e Pegli

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di redazione dell'atto
Valore garantito: immediato
Costi: nessuno

Riconoscimento di figlio naturale – esclusivamente Voltri e Pegli

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di redazione dell'atto
Valore garantito: Immediato
Costi: nessuno

Riconoscimento prenatale – esclusivamente Voltri e Pegli

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: 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
Valore garantito: immediato
Costi: nessuno

Trascrizione negli atti di Stato Civile dell'atto di nascita avvenuta all'estero di un cittadino italiano (atto pervenuto da Ambasciate e/o Consolati)

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di trascrizione
Valore garantito: 90 giorni salvo particolari esigenze istruttorie
Costi: nessuno

Trascrizione negli atti di Stato Civile dell'atto di nascita avvenuta all'estero di un cittadino italiano su istanza di parte

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di trascrizione
Valore garantito: 30 giorni salvo particolari esigenze istruttorie
Costi: Nessuno

Trascrizione negli atti di Stato Civile del decreto di cambiamento del cognome e/o del nome pervenuto dal Ministero dell'Interno o dalla Prefettura

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di trascrizione
Valore garantito: 30 giorni
Costi: Nessuno

Denuncia di morte – esclusivamente Voltri e Pegli

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di ricezione
Valore garantito: immediato
Costi: nessuno

Trascrizione negli atti di Stato Civile del decesso avvenuto all'estero o fuori comune relativo a cittadini italiani e pervenuto da Ambasciate/Consolati/Comuni

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio
Indicatore: Tempo di trascrizione (dalla ricezione della documentazione)
Valore garantito: 30 giorni
Costi: nessuno

SERVIZI ELETTORALI

Ricezione istanze di iscrizione nell'Albo degli Scrutatori e dei Presidenti di Seggio per inoltrare ai competenti uffici di Corso Torino

Può essere effettuata attraverso il sito: www.comune.genova.it > servizi on line o su presentazione di istanza nei periodi sotto indicati: **Scrutatori: dal 15 ottobre al 30 novembre - Presidenti di Seggio: dal 1 gennaio al 31 ottobre**

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di ricezione

Valore garantito: Inoltro immediato agli uffici competenti (che garantiscono tempi immediati)

Costi: Nessuno

Ricezione istanze di iscrizione nell'Albo dei Giudici Popolari per inoltrare ai competenti uffici di Corso Torino

Può essere effettuata su presentazione di istanza **dal 30 aprile al 31 luglio degli anni dispari**

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di ricezione:

Valore garantito: Inoltro immediato agli uffici competenti (che garantiscono tempi immediati)

Costi: Nessuno

Rilascio duplicato tessera elettorale o duplicato etichetta adesiva

Fattore di qualità: del Tempestività nell'erogazione servizio

Indicatore: Tempo di rilascio

Valore garantito: Immediato, previa verifica dei requisiti necessari, anche nei giorni delle Consultazioni

Costi: nessuno

Ricezione istanza di cittadino disabile per poter esercitare il proprio diritto di voto per i inoltrare ai competenti uffici di Corso Torino

Fattore di qualità: Accessibilità ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati

Indicatore: Tipologie agevolate di voto

Valore garantito:

- 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

Costi: nessuno

Raccolta firme per proposte di legge di iniziativa popolare e referendum abrogativi

Fattore di qualità: del Tempestività nell'erogazione servizio

Indicatore: Tempo di ricezione

Valore garantito: Inoltro agli Uffici competenti

Costi: nessuno

SERVIZI CIMITERIALI

Concessione di sepolture private e relativi rinnovi. Permute e retrocessioni

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di consegna

Valore garantito: immediato

Costi: Marca da bollo di Stato + relative tariffe come da Deliberazione di Giunta Comunale n. 314/2017

Esumazione ordinaria e straordinaria

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di inoltro al cimitero competente

Valore garantito: immediato

Costi: Marca da bollo di Stato + relative tariffe come da Deliberazione di Giunta Comunale n. 314/2017

Verifica capienza, tumulazioni di diritto e supplementari. Raccolta resti, traslazioni e trasferimenti

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo dell'autorizzazione

Valore garantito: immediato

Costi: Marca da bollo di Stato + relative tariffe come da Deliberazione di Giunta Comunale n. 314/2017

PERMESSI

PIAZZA GAGGERO, 2 - VOLTRI

dal lunedì al venerdì ore 8.30 -13.00

Telefono: 010/5578833 -78843 ; e-mail – municipio7permessi@comune.genova.it

Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: tempo di rilascio dell'autorizzazione/concessione

Valore garantito: 50 giorni 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.)

Costi fissi: € 74,80 Diritti di sopralluogo e bollo di Stato su istanza (€ 16,00 Bollo di Stato , € 25,50 diritti Polizia Municipale, € 33,30 diritti ASTER)

€ 16,00 Bollo di Stato per rilascio concessione/autorizzazione

€ 0,52 Diritti di segreteria

Costi variabili:

- **Canone occupazione suolo** calcolato sulla base dei metri lineari del varco e della categoria della strada (Regolamento COSAP).

- **Versamento oneri per eventuale abbassamento del marciapiede** (nuovo Regolamento Rottura Suolo)

Deposito cauzionale, a titolo di futuro ripristino del marciapiede (Regolamento COSAP) pari ad una annualità del canone dovuto per l'anno di riferimento.

Esenzioni COSAP Interessa le categorie indicate nell' art. 37 del Regolamento COSAP

Esenzioni Bollo di Stato

Sono esenti dal Bollo di Stato le ONLUS e gli atti amministrativi dello Stato, delle regioni, delle province, dei comuni e loro consorzi (D.P.R. 642/72 Titolo 1 art.1).

Riduzioni: Pari al 30% sulle aree gravate da servitù di pubblico passaggio (art.36 Regolamento COSAP).

Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile a seguito di voltura

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: tempo di rilascio dell'autorizzazione/concessione

Valore garantito: 30 giorni dalla data di presentazione della domanda (esclusa la sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990, e ss.mm.ii.)

Costi fissi: € 32,00 Bolli di Stato per istanza e concessione/autorizzazione ,€ 0,52 Diritti di segreteria

Costi variabili:

- **Canone occupazione suolo** calcolato sulla base dei metri lineari del varco e della categoria della strada (Regolamento COSAP).

- **Deposito cauzionale**, a titolo di futuro ripristino del marciapiede (Regolamento COSAP) pari ad una annualità del canone dovuto per l'anno di riferimento.

Esenzioni COSAP: Interessa le categorie indicate nell' art. 37 del Regolamento COSAP

Esenzioni Bollo di Stato: Sono esenti dal Bollo di Stato le ONLUS e gli atti amministrativi dello Stato, delle regioni, delle province, dei comuni e loro consorzi (D.P.R. 642/72 Titolo 1 art.1).

Riduzioni: Pari al 30% sulle aree gravate da servitù di pubblico passaggio (art.36 Regolamento COSAP)

Rinuncia autorizzazione/concessione passo carrabile

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: tempo di rilascio della ricevuta di richiesta di cancellazione.

Valore garantito: immediata

Costi fissi: € 16,00 Bollo di Stato

Autorizzazione rottura ordinaria del suolo pubblico – piccoli utenti mediante accesso al portale dei servizi on line <http://www.comune.genova.it/servizionline>

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di rilascio della autorizzazione.

Valore garantito: 40 gg. con esclusione dei tempi necessari per l'eventuale reperimento dei pareri o nulla osta da parte di Aziende o Enti esterni

Costi fissi: Diritti di sopralluogo e bollo di Stato su istanza

€ 74,80

€ 16,00

€ 0,52

Bollo di Stato per concessione/autorizzazione

Diritti di segreteria

Costi variabili

Canone rottura suolo Canone occupazione suolo calcolato sulla base della misura dell'area dell'occupazione suolo (Regolamento COSAP) e costo per ripristino definitivo della pavimentazione calcolato in base alla tipologia della pavimentazione e metri lineari rottura (Regolamento Rottura Suolo)

Eventuale Deposito cauzionale, se richiesto da ASTER (Regolamento COSAP), che sarà rimborsato dopo la comunicazione di fine lavori da parte dell'utente, previa verifica di ASTER.

Esenzioni COSAP : Interessa le categorie indicate nell' art. 37 del Regolamento COSAP

Esenzioni Bollo di Stato Sono esenti dal Bollo di Stato le ONLUS e gli atti amministrativi dello Stato, delle regioni, delle province, dei comuni e loro consorzi (D.P.R. 642/72 Titolo 1 art.1).

**Autorizzazione alla rottura urgente del suolo pubblico direttamente presso l'Ufficio
Permessi o mediante accesso al Portale dei servizi on line:
<http://www.comune.genova.it/servizionline>**

Indicatore: Tempo di rilascio della autorizzazione.

Valore garantito: immediato

Costi fissi:

€ 74,80 Diritti di sopralluogo e bollo di Stato su istanza

€ 16,00 Bollo di Stato per concessione/autorizzazione

€ 0,52 Diritti di segreteria

Costi variabili:

- **Canone rottura suolo** calcolato sulla base dei metri quadri della rottura suolo (Regolamento COSAP)

- **Eventuale Deposito cauzionale**, se richiesto da Aster (Regolamento COSAP), che sarà rimborsato dopo la comunicazione di fine lavori da parte dell'utente, previa verifica di ASTER.

Esenzioni COSAP: Interessa le categorie indicate nell' art. 37 del Regolamento COSAP

Esenzioni Bollo di Stato: Sono esenti dal Bollo di Stato le ONLUS e gli atti amministrativi dello Stato, delle regioni, delle province, dei comuni e loro consorzi (D.P.R. 642/72 Titolo 1 art.1).

**Autorizzazione alla occupazione temporanea del suolo pubblico a fini edili
mediante accesso al Portale dei servizi on line:
<http://www.comune.genova.it/servizionline>**

Fattore di qualità: Tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di rilascio della autorizzazione.

Valore garantito: 40 giorni dalla data di presa in carico della domanda salvo sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990, e ss.mm.ii.)

Costi fissi

€ 108,10 Diritti di sopralluogo e bollo di Stato su istanza

€ 16,00 Bollo di Stato per concessione/autorizzazione

€ 0,52 Diritti di segreteria

Costi variabili:

- **Canone occupazione** calcolato sulla base della misura dell'area dell'occupazione suolo (Regolamento COSAP) e costo per ripristino definitivo della pavimentazione calcolato in base ai metri quadri rottura (Regolamento Rottura Suolo)-

Eventuale conguaglio, se richiesto da Aster, a seguito verifica successiva alla fine lavori

Esenzioni COSAP: Interessa le categorie indicate nell' art. 37 del Regolamento COSAP

Esenzioni Bollo di Stato: Sono esenti dal Bollo di Stato le ONLUS e gli atti amministrativi dello Stato, delle regioni, delle province, dei comuni e loro consorzi (D.P.R. 642/72 Titolo 1 art.1).

**Autorizzazione per installazione specchi parabolici e dissuasori di sosta e segnaletica
orizzontale a servizio di passo carrabile – Autorizzazione dissuasori a salvaguardia accessi
pedonali - Autorizzazione pedana per abbattimento barriere architettoniche – Nulla osta alla
delimitazione di proprietà privata**

Fattore di qualità: tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di rilascio della autorizzazione.

Valore garantito: 40 giorni 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.)

Costi fissi:

€ 49,30 Diritti di sopralluogo e bollo di Stato su istanza per specchi

€ 74,80 Diritti di sopralluogo e bollo di Stato su istanza per dissuasori di sosta

€ 16,00 Bollo di Stato per autorizzazione

€ 0,52 Diritti di segreteria

€ 33,30 Diritti di sopralluogo per delimitazione area privata

Costi variabili:

- **Canone annuale COSAP** per ingombro dissuasori

- **Canone occupazione suolo** calcolato sulla base dei metri quadri dell'occupazione suolo (Regolamento COSAP)

- **Eventuale Deposito cauzionale**, se richiesto da ASTER (Regolamento COSAP), che sarà rimborsato dopo la comunicazione di fine lavori da parte dell'utente, previa verifica di ASTER.

Esenzioni COSAP: Interessa le categorie indicate nell' art. 37 del Regolamento COSAP

Esenzioni Bollo di Stato: Sono esenti dal Bollo di Stato le ONLUS e gli atti amministrativi dello Stato, delle regioni, delle province, dei comuni e loro consorzi (D.P.R. 642/72 Titolo 1 art.1).

Autorizzazione per sosta in zona Z.S.L /zona a sosta limitata

Fattore di qualità: tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di rilascio della autorizzazione.

Valore garantito: Immediato.

Costi fissi:

€ 32,00 Bollo di Stato per istanza e autorizzazione

€ 0,52 Diritti di segreteria

Esenzioni Bollo di Stato: Sono esenti dal Bollo di Stato le ONLUS e gli atti amministrativi dello Stato, delle regioni, delle province, dei comuni e loro consorzi (D.P.R. 642/72 Titolo 1 art.1).

Toponomastica: rilascio numerazione esterna ed interna

Fattore di qualità: tempestività nell'erogazione del servizio

Indicatore: Tempo di rilascio della assegnazione della numerazione

Valore garantito: 30 giorni dalla data di presentazione della domanda

Costi fissi: nessuno per numerazione interna

Costi fissi: € 16,00 Bollo di Stato + € 116,00 targa in PVC o € 147,00 targa in marmo per numerazione esterna ed interna

Costi variabili: € 16,00 Bollo di Stato in caso di immobili di nuova costruzione o con totale ristrutturazione

VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1° gennaio 2018** e vengono aggiornati annualmente. In ogni caso, essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione della Carta dei servizi. Tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta, così come tutta la modulistica in uso, scaricabile all'indirizzo

<http://www.comune.genova.it>
in "servizi del Comune"

PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia e partecipazione e nel rispetto delle Norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo.

Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi sono individuati anche in collaborazione con le Associazioni di Tutela dei Consumatori e degli Utenti.

L'adeguatezza e il rispetto degli standard sono garantiti da idonei controlli interni.

Su metodologie e criteri impiegati viene data adeguata informazione preventiva alla Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova. I dati relativi al monitoraggio degli standard, nonché le azioni di miglioramento, sono pubblicati ogni anno, entro il mese di marzo 2017, e consultabili al seguente indirizzo:

www.comune.genova.it/servizi/qualita

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate.

Nel rispetto di questo principio sono avviate per l'anno 2018 le seguenti azioni di miglioramento:

- 1) Carta di identità elettronica in due sedi diverse e in due giornate diverse

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente può essere richiesta agli Sportelli del Cittadino dei Municipi presso i quali è comunque affisso un estratto. In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, il Municipio ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso con un minimo di 48 ore tramite il sito internet del Municipio stesso

<http://www.comune.genova.it/municipioVII>

DIRITTI DEGLI UTENTI

I cittadini hanno diritto a formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché reclami per inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi. Il Municipio Ponente ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 10 giorni. Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione il Municipio nel termine anzidetto risponde all'utente indicando lo stato di avanzamento della pratica e il relativo Responsabile.

Sono disponibili i moduli predisposti, l'uno per le segnalazioni, l'altro per i reclami, reperibili all'indirizzo:

<http://www.comune.genova.it/pages/carta-dei-servizi>

Le segnalazioni e i reclami possono essere inoltrate: tramite posta elettronica all'indirizzo: Sportello del Cittadino – P.zza Gaggero, 2 – 16158 Genova
sportello7@comune.genova.it

DOVERI DEGLI UTENTI

L'erogazione del servizio è subordinata alla completezza della documentazione presentata dal cittadino; in caso di necessità di integrazione di documentazione o informazioni, l'ufficio, entro 15 gg dall'acquisizione dell'istanza, ne dà comunicazione al cittadino, che è tenuto a fornire quanto richiesto nei tempi indicati, pena l'archiviazione della pratica.

CONCILIAZIONE

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può aderire ad un tentativo di definizione stragiudiziale di risoluzione della controversia rivolgendosi alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova. È fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.