



## **Carta dei Servizi**

### **Direzione Segreteria Generale e Organi Istituzionali**

**Anno 2021**



**Direzione Segreteria Generale e  
Organi Istituzionali**

**Via Garibaldi, 9  
16124 – Genova**

**Segreteria**  
n° tel.: 010/5572444-2271  
e-mail: [segrorganiistituzionali@comune.genova.it](mailto:segrorganiistituzionali@comune.genova.it)

La Direzione Segreteria Generale e Organi Istituzionali svolge le seguenti attività:

- Collaborazione con il Segretario Generale nello svolgimento di approfondimenti giuridici volti a garantire la regolarità dell'azione amministrativa;
- Coordinamento e gestione delle attività di funzionamento della Giunta Comunale;
- Formalizzazione degli atti approvati dalla Giunta Comunale;
- Assistenza al Presidente e agli organi del Consiglio Comunale;
- Coordinamento e gestione di tutte le attività di funzionamento del Consiglio, della Conferenza dei Capigruppo, delle Commissioni Consiliari Permanenti e Speciali, dell'Ufficio di Presidenza e della Conferenza dei Presidenti;
- Formalizzazione degli atti approvati dal Consiglio Comunale;
- Gestione dell'Albo Pretorio;
- Gestione dell'attività del Centro Stampa a servizio dell'Ente;
- Gestione del personale delle segreterie Assessori, Presidente del Consiglio, Gruppi Consiliari;
- Gestione dell'attività inerente la corresponsione delle indennità di funzione agli Amministratori e al Presidente del Consiglio e delle attività connesse con lo status degli Amministratori;
- Gestione della rilevazione delle presenze dei consiglieri comunali alle sedute di Consiglio e Commissioni consiliari e delle procedure inerenti la corresponsione dei gettoni agli stessi;
- Coordinamento della gestione dei fondi assegnati ai gruppi consiliari e alla Presidenza del Consiglio;
- Pubblicazione ai fini della trasparenza, dei dati relativi ai titolari di incarichi politici del Comune, di cui all'art. 14 del D. Lgs. 33/2013; segnalazione al Responsabile per la Trasparenza delle violazioni di tali obblighi.

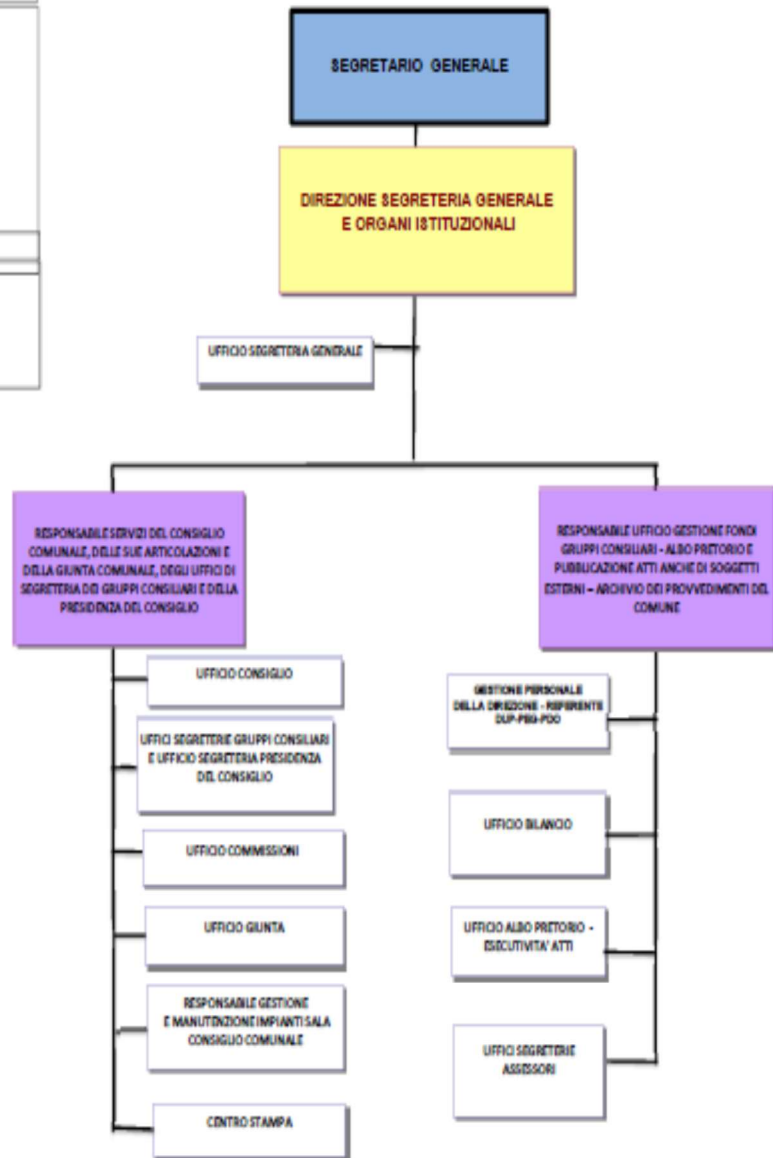
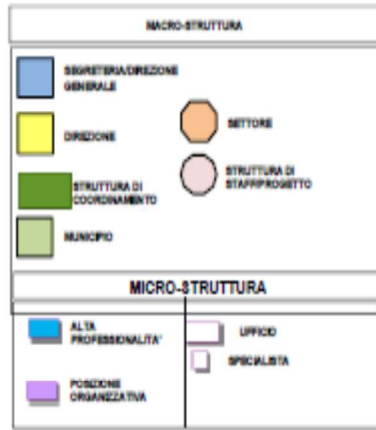
## PREMESSE GENERALI

La Direzione Segreteria Generale e Organi Istituzionali si trova a Palazzo Albini ed è strutturata su due piani:

**I PIANO** Ufficio Staff di Direzione, Ufficio Giunta, Ufficio Consiglio, Ufficio Commissioni, Ufficio Albo Pretorio ed esecutività degli atti, Ufficio Bilanci

**VI PIANO** Ufficio Segreteria Generale

Organigramma della Direzione



## VALIDITÀ DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal 1° gennaio 2021 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 online della Carta, così come tutta la modulistica in uso, scaricabile all'indirizzo:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

## 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, e consultabili al seguente indirizzo:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

## SERVIZI EROGATI

La presente Carta dei Servizi della Direzione Segreteria Generale e Organi Istituzionali riguarda sia i servizi forniti ai cittadini sia i servizi forniti ad utenti interni.

**Nota Bene:** Sino alla cessazione dello stato di emergenza derivante dalla pandemia del Covid-19 gli Uffici aperti al pubblico ricevono solo su appuntamento per garantire il rispetto della normativa sulla prevenzione della diffusione del contagio.

## UFFICIO SEGRETERIA GENERALE

**Sede:** Via Garibaldi, 9 – Palazzo Albini – VI piano lato ponente, stanza 616

**Responsabile:** Sig.ra Federica Cori

**Recapiti telefonici:** 010/5572714-2401-2670-2828

**Fax:** 010/5572818

**E-mail:** [uffsegretariogen@comune.genova.it](mailto:uffsegretariogen@comune.genova.it)

**Orario di apertura al pubblico:**

Dal lunedì al giovedì 9,30 - 16,30 (orario continuato)

Venerdì 9,30 - 13

Su appuntamento (*previo contatto telefonico*) per le autenticazioni di scritture private

**Vidimazione dei registri degli aderenti alle associazioni di volontariato**

**Descrizione dell'attività**

Le organizzazioni di volontariato sono tenute ad iscrivere in un apposito registro i volontari che svolgono la loro attività in modo non occasionale (art. 17 d.lgs n. 117/2017) ed hanno l'obbligo di assicurare gli stessi contro gli infortuni e le malattie connessi allo svolgimento dell'attività di volontariato, nonché per la responsabilità civile per i danni cagionati a terzi dall'esercizio dell'attività medesima (art. 18 d.lgs n. 117/2017).

Il registro, prima di essere posto in uso deve essere numerato progressivamente in ogni pagina e timbrato in ogni foglio da un notaio, o da un segretario comunale.

Tale attività è curata dai Vice Segretari Generali.

**Documentazione richiesta**

- modulo di richiesta vidimazione compilato e sottoscritto dal richiedente
- registro per il quale è richiesta la vidimazione (registro degli aderenti/libro soci); tale registro può essere anche un quaderno o fogli rilegati/singoli purchè completi dell'intestazione dell'Associazione e numerati in ogni pagina.

**Per il ritiro:**

- stralcio del verbale di Assemblea o di altro documento dal quale risulti il nominativo del Presidente dell'Associazione, in caso di ritiro del registro vidimato da parte dello stesso;
- in caso di ritiro da parte di altra persona, delega e fotocopia del documento d'identità del Presidente;
- documento di identità della persona che ritira il registro.

## **Modulistica**

-modulo di richiesta vidimazione registro volontari

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

-delega per il ritiro del registro vidimato

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

## **Fattore di qualità**

Tempestività nell'erogazione del servizio.

## **Indicatore**

Tempo di consegna del registro vidimato dalla richiesta.

## **Valore garantito**

Entro 7 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta.

## **Costi**

Nessuno

***Vidimazione moduli, raccolta e autenticazione di firme relative a sottoscrizioni di referendum abrogativi e di proposte di legge di iniziativa popolare***

## **Descrizione dell'attività**

L'art. 75 della Costituzione prevede l'indizione di referendum popolari per deliberare l'abrogazione totale o parziale di una legge o di un altro atto avente valore di legge, su richiesta di 500.000 elettori o da parte cinque Consigli regionali.

Hanno diritto di partecipare al referendum tutti i cittadini chiamati ad eleggere la Camera dei deputati.

La legge n. 352 del 25/5/1970 detta le norme sui referendum previsti dalla Costituzione e sulla iniziativa legislativa del popolo.

Il Comitato dei promotori del referendum deve depositare il quesito sul quale intende promuovere il referendum presso la Cancelleria della Corte di Cassazione e di tale iniziativa ne viene dato annuncio sulla Gazzetta Ufficiale del giorno successivo; dal giorno successivo alla pubblicazione può essere iniziata la raccolta delle firme sui moduli appositamente predisposti e vidimati.

I moduli per la raccolta delle firme, predisposti nelle forme previste dalla legge, devono essere presentati a cura dei promotori, o di qualsiasi elettore, alle segreterie comunali o alle cancellerie degli Uffici Giudiziari per la preventiva vidimazione (apposizione del bollo dell'ufficio, della data e della firma del funzionario preposto).

Le firme dei sottoscrittori devono essere autenticate da uno dei soggetti previsti dalla legge, fra cui il Segretario Generale del Comune.

I moduli contenenti le firme raccolte devono essere depositati presso la Cancelleria della Corte di Cassazione **entro 3 mesi dalla data del timbro di vidimazione.**

L'art. 71 della Costituzione prevede che almeno 50.000 elettori possono presentare proposte di legge di iniziativa popolare.

Analogamente si procede per la raccolta delle firme per la presentazione di una proposta di legge di iniziativa popolare (vidimazione moduli predisposti dai promotori e autenticazione firme dei sottoscrittori).

L'art. 49 della L. 352/1970 prevede che non sono validi i moduli che siano stati vidimati **oltre sei mesi prima della presentazione della proposta.**

I moduli per la raccolta delle firme sono forniti dai promotori, **il Comune non può fotocopiare/stampare la modulistica tramite estrazione dal sito internet dei comitati promotori.**

I moduli per la sottoscrizione di referendum o proposte di legge di iniziativa popolare devono pervenire alla Segreteria Generale in numero congruo in quanto parte degli stessi saranno smistati all'Ufficio Elettorale di Corso Torino ed ai 9 Municipi, al fine di agevolare la sottoscrizione da parte dei cittadini interessati sull'intero territorio comunale.

Tale attività di vidimazione moduli, raccolta e autenticazione firme dei sottoscrittori viene svolta dalla Vice segreteria Generale.

L'informazione alla cittadinanza degli uffici per la raccolta firme sarà pubblicata sulla pagina del sito istituzionale - <https://smart.comune.genova.it/pages/raccolta-firme>

a cura dell'ufficio Elettorale.

### **Documentazione richiesta**

documento di identità

### **Modulistica**

-modulo di richiesta vidimazione moduli per sottoscrizione referendum/proposte di legge di iniziativa popolare

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

-moduli da vidimare

### **Fattore di qualità**

Ampiezza orario raccolta firme/tempestività nell'erogazione del servizio.

### **Indicatore**

Tempo di registrazione dati dei firmatari.

### **Valore garantito**

- Entro 48 ore dalla presentazione per la vidimazione dei moduli
- Immediato per la raccolta firme dei sottoscrittori

### **Costi**

Nessuno

## **Autenticazione scritture private**

### **Descrizione dell'attività**

L'art. 97, comma 4, lett. c) del D.Lgs 18/8/2000 n. 267 e s.m.i. "Testo unico delle legge sull'ordinamento degli enti locali" prevede che il Segretario Generale possa autenticare le scritture private e gli atti unilaterali formulati nell'interesse dell'Ente.

L'autentica consiste nell'attestazione dell'autenticità della firma in calce ad un documento apposta in presenza del Segretario Generale o di un Vice Segretario Generale, previo accertamento dell'identità della persona che sottoscrive.

Il Segretario Generale e i Vice Segretari Generali autenticano altresì le sottoscrizioni dei modelli di testimonianza scritta nei processi civili.

La testimonianza scritta è prevista dal codice di procedura civile all'articolo 257-bis e il modello di testimonianza è disciplinato dal codice di procedura civile all'art. 103-bis.

Nel processo civile il giudice, su accordo delle parti, tenuto conto della natura della causa può disporre di assumere la deposizione chiedendo al testimone di fornire per iscritto le risposte ai quesiti sui quali deve essere interrogato, su un modulo apposito, conforme al modello approvato con decreto 17 febbraio 2010 del Ministro della giustizia.

Il testimone sottoscrive la deposizione apponendo la propria firma su ciascun foglio che dovrà essere autenticata da un segretario comunale o da un cancelliere di un ufficio giudiziario ed il modulo sarà infine spedito o depositato in cancelleria.

Per le autenticazioni di atti diversi (quali istanze o dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà da presentare a soggetti privati o da inviare all'estero, atti e dichiarazioni aventi ad oggetto l'alienazione dei beni mobili registrati e rimorchi o la costituzione di diritti di garanzia sui medesimi, ecc.) provvede l'Ufficio Anagrafe della Direzione Servizi Civici.

Per maggiori dettagli si rinvia all'apposita Sezione del sito istituzionale <https://smart.comune.genova.it/node/8474>.

### **Modulistica**

Nessuna

### **Fattore di qualità**

Tempestività nell'erogazione del servizio.



**Indicatore**

Intervallo di tempo fra la richiesta e l'autenticazione.

**Valore garantito**

Rilascio immediato.

**Costi**

L'autentica di firma è soggetta al pagamento dei diritti di segreteria:

- in carta semplice (ove previsto dalla legge) Euro 0,26

- in bollo Euro 0,52

L'autentica della firma sui moduli di testimonianza scritta è esente dall'imposta di bollo o da ogni altro diritto (art. 103-bis, comma 3 del codice di procedura civile).

**UFFICIO ATTI-ALBO PRETORIO**

**Sede:** Via Garibaldi, 9 - Palazzo Albini, 1° piano levante - sala 140

**Responsabile:** Sig. Giuseppe Parciasepe

**Recapiti telefonici:** 010/ 5572910-2297-2261-2638

**Fax:** 010/5572170

**E-mail:** [ufficioatti@comune.genova.it](mailto:ufficioatti@comune.genova.it)

[albopretorio@comune.genova.it](mailto:albopretorio@comune.genova.it)

[comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)

**Orario di apertura al pubblico**

Dal Lunedì al Giovedì 09.00 – 14.00

Venerdì 09.00 – 13.45

Su appuntamento (*previo contatto telefonico*):

Dal Lunedì al Giovedì 15 - 16,30

Consultare il sito istituzionale alla pagina [Albo pretorio](#).

***Pubblicazione all'Albo Pretorio on line di tutti gli atti del Comune e dei provvedimenti e atti provenienti da enti e soggetti terzi***

**Descrizione dell'attività**

All'Albo Pretorio on line sono pubblicati tutti gli atti del Comune nonché gli atti di enti e soggetti terzi che debbano divulgare l'informazione, in base a specifiche disposizioni normative (a titolo di esempio bandi, gare, avvisi ai creditori, concorsi, avvisi di deposito in materia fiscale per persone irreperibili, espropri, atti del tribunale ...).

Le richieste di pubblicazione da parte di altri Enti e soggetti terzi devono essere inviate all' indirizzo mail: [comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)

**Fattore di qualità**

Tempestività

**Indicatore**

Intervallo di tempo tra la richiesta (presentata via PEC/e-mail, di persona, per posta) e la pubblicazione.

**Valore garantito**

Entro il giorno di ricevimento della richiesta.

**Costi**

Nessuno

***Consultazione da parte dei cittadini di atti e documenti amministrativi e rilascio copie di Deliberazioni di Giunta e Consiglio comunale, Ordinanze e provvedimenti del Sindaco e loro estratti (es. Decreti abitabilità, Regolamenti)***

**Descrizione dell'attività**

Per consultazione o richiesta copia delle deliberazioni della Giunta e del Consiglio comunale, Ordinanze e provvedimenti del Sindaco e loro estratti (es. decreti di abitabilità ante 2003) è possibile rivolgersi allo sportello dell'Ufficio Atti-Albo Pretorio negli orari di apertura al pubblico.

L'Ufficio offre un servizio di consultazione assistita dell'Albo on line anche su appuntamento dal lunedì al giovedì dalle 15 alle 16,30. E' messa a disposizione una postazione informatica per i cittadini non provvisti di computer.

Il rilascio di copia in formato digitale (file) è gratuito, salvo il versamento della cifra corrispondente ai diritti di ricerca secondo le [tariffe vigenti](#).

Per richieste via e-mail è necessario contattare l'Ufficio per la verifica dei dati della richiesta.

L'Ufficio invia quindi al richiedente l'Avviso di pagamento pagoPA o comunica l'importo da versare secondo le [tariffe vigenti](#).

Può essere utilizzato il sistema dei pagamenti pagoPA versando l'importo dovuto mediante l'Avviso di pagamento pagopA e relativo Codice Avviso (IUV) oppure pagando on line con carta di credito o con bonifico, oppure presentando l'Avviso di pagamento presso i punti di riscossione aderenti e accreditati (es. tabaccherie convenzionate con sistemi come Banca5 Lottomatica Sisal, ricevitorie, supermercati, sportelli bancari e AMT-Bancomat abilitati, uffici postali, altri soggetti).

Per maggiori dettagli si rinvia alla pagina [Albo pretorio](#) del sito istituzionale.

### **Fattore di qualità**

Tempestività

### **Indicatore**

Intervallo di tempo tra la richiesta (presentata di persona, via PEC/e-mail, posta, fax) e la disponibilità dei documenti.

### **Valore garantito**

Consegna immediata per documenti di pronta reperibilità (digitali o cartacei) o con successivo appuntamento, entro 5 giorni, per documenti articolati o che richiedano ricerche d'archivio; entro 30 giorni per documenti che richiedono approfondimenti con altre Direzioni dell'Ente.

### **Costi**

L'esame dei documenti è gratuito; il rilascio di copia è soggetto a diritti di ricerca, rimborso spese e ove previsto imposta di bollo e diritti di segreteria.

Il dettaglio delle tariffe aggiornate ai sensi della deliberazione della Giunta comunale n. 9 del 17/01/2019 è presente nella pagina [Albo pretorio](#) del sito istituzionale.

***Publicazione dei regolamenti comunali vigenti con link alla normativa richiamata – gestione e aggiornamento della pagina relativa del sito istituzionale***

### **Descrizione dell'attività**

L'Ufficio cura la pubblicazione sul sito istituzionale dei Regolamenti comunali vigenti, completati con il collegamento interattivo (link) alla normativa richiamata e l'aggiornamento della pagina relativa sul sito istituzionale.

### **Fattore di qualità**

Tempestività

### **Indicatore**

Intervallo di tempo tra l'entrata in vigore del regolamento e l'aggiornamento della pagina web dei regolamenti dell'Ente con link alla normativa.

### **Valore garantito**

Entro 2 giorni dall'entrata in vigore del regolamento.

### **Costi**

Nessuno

## **UFFICIO GIUNTA**

**Sede:** Via Garibaldi, 9 – Palazzo Albini, I° piano

**Responsabile:** Dott.ssa Stefania Strafella

**Recapiti telefonici:** 010/5572258-2679-2272

**Fax:** 010/5572268

**E-mail:** [ufficiogiunta@comune.genova.it](mailto:ufficiogiunta@comune.genova.it)

***Formalizzazione del testo delle deliberazioni e degli atti approvati dalla Giunta e conservazione nel sistema di archiviazione documentale***

### **Descrizione dell'attività**

Le deliberazioni e gli atti approvati dalla Giunta Comunale sono numerati e completati, a cura dell'Ufficio Giunta con indicazione degli amministratori presenti alla seduta, dell'esito della votazione relativa, dell'eventuale immediata eseguibilità e sono integrati con gli eventuali allegati presenti.

Successivamente, le deliberazioni e gli atti così completati, sono firmati dal Segretario Generale (in qualità di Segretario di seduta) e dal Sindaco (in qualità di Presidente di seduta).

**Fattore di qualità**

Tempestività

**Indicatore**

Intervallo di tempo tra l'approvazione delle deliberazioni e degli atti da parte della Giunta e la formalizzazione del testo degli stessi.

**Valore garantito**

Entro 5 giorni dalla data di approvazione.

**Costi**

Nessuno

***Pubblicazione delle deliberazioni della Giunta Comunale all'Albo Pretorio***

**Descrizione dell'attività**

L'ufficio Giunta cura la pubblicazione all'Albo Pretorio on line delle deliberazioni approvate dalla Giunta.

Predispone e invia ai Capigruppo dei Gruppi consiliari l'elenco delle deliberazioni in pubblicazione all'Albo (ai sensi dell'art. 125 del D.lgs. 267/2000 e s.m.i.).

**Fattore di qualità**

Tempestività

**Indicatore**

Intervallo di tempo tra l'approvazione delle deliberazioni e la pubblicazione all'Albo Pretorio on line.

**Valore garantito**

Entro 10 giorni dalla data di adozione dei provvedimenti da parte della Giunta ai sensi dell'art.47, comma 7 dello Statuto.

**Costi**

Nessuno

## UFFICIO COMMISSIONI

**Sede:** Via Garibaldi, 9 – Palazzo Albini, I° piano – lato ponente

**Responsabile:** Dott. Mauro Tallero

**Recapiti telefonici:** 010/5572337-2668-2815

**E-mail:** [commissioniconsiliari@comune.genova.it](mailto:commissioniconsiliari@comune.genova.it)

Consultare il sito istituzionale alla Sezione Amministrazione Trasparente

<https://smart.comune.genova.it/node/8696>

***Pubblicazione sul sito istituzionale del Comune di tutte le richieste di convocazione di Commissioni consiliari da parte dei Consiglieri comunali ai sensi dell'articolo 38 del Regolamento del Consiglio Comunale***

### **Descrizione dell'attività**

L'Ufficio Commissioni pubblica sul sito istituzionale, in formato tabellare, tutte le richieste dei Consiglieri Comunali di convocazione di Commissioni Consiliari ai sensi dell'articolo 38 del Regolamento del Consiglio Comunale.

### **Fattore di qualità**

Tempestività

### **Indicatore**

Intervallo di tempo dalla presentazione della richiesta da parte dei Consiglieri alla pubblicazione.

### **Valore garantito**

Entro 5 giorni

### **Costi**

Nessuno

## **Verifica e trasmissione dei verbali delle sedute delle Commissioni Consiliari ai Gruppi Consiliari**

### **Descrizione dell'attività**

La trascrizione delle sedute delle Commissioni Consiliari avviene a cura di una ditta esterna individuata mediante procedura ad evidenza pubblica.

L'Ufficio Commissioni verifica i verbali pervenuti dalla ditta e li sottopone alla firma del Presidente della relativa Commissione.

Successivamente trasmette tali verbali ai Gruppi Consiliari.

### **Fattore di qualità**

Tempestività

### **Indicatore**

Intervallo di tempo tra la ricezione del verbale di seduta da parte della ditta che effettua il servizio di trascrizione e la trasmissione del verbale alle Segreterie dei Gruppi Consiliari.

### **Valore garantito**

Entro 8 giorni

### **Costi**

Nessuno

## **UFFICIO CONSIGLIO**

**Sede:** Via Garibaldi, 9 – Palazzo Albini, I° piano, lato ponente

**Responsabile:** Dott.ssa Paola Poggi

**Recapiti telefonico** 010/5572214-2234-2273

**Fax:** 010/5572379

**E-mail:** [consigliocomunale@comune.genova.it](mailto:consigliocomunale@comune.genova.it)

### **Orario di apertura al pubblico:**

Lunedì-Giovedì 09,00-12,00 13,00-16,00

Venerdì 09,00-13,00

Consultare il sito istituzionale alla Sezione Amministrazione Trasparente

<https://smart.comune.genova.it/node/8696>

## ***Rilevazione delle presenze dei Consiglieri comunali alle sedute di Consiglio e Commissioni consiliari e corresponsione dei gettoni***

### **Descrizione dell'attività**

Ai sensi dell'art. 82 del D.Lgs 18/8/2000 n. 267 e s.m.i. "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali" i Consiglieri comunali hanno diritto a percepire un gettone di presenza per la partecipazioni ai Consigli e alle Commissioni Consiliari.

Tale articolo prevede inoltre che in nessun caso l'ammontare percepito nell'ambito di un mese possa superare l'importo pari ad un quarto dell'indennità del Sindaco (per il Comune di Genova tale limite corrisponde ad un massimo di diciotto gettoni).

In base all'art. 61 del Regolamento del Consiglio Comunale i Consiglieri hanno diritto alla corresponsione del gettone di presenza se partecipano ad almeno due terzi della durata della seduta di Consiglio o Commissione Consiliare.

In caso di seduta dichiarata deserta, non viene corrisposto il gettone.

Gli Uffici verificano la partecipazione, il tempo di partecipazione dei Consiglieri Comunali alle sedute e il numero delle sedute presenziate.

### **Fattore di qualità**

Tempestività

### **Indicatore**

Rispetto del termine per il puntuale pagamento mensile dei gettoni

### **Valore garantito**

Entro il 10 di ogni mese

### **Costi**

Nessuno

## ***Attestazione per i datori di lavoro delle presenze dei Consiglieri comunali alle sedute degli organi consiliari***

### **Descrizione dell'attività**

L'art. 79 del D.lgs. 18/8/2000 n. 267 e s.m.i. "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali" prevede che i lavoratori dipendenti pubblici e privati componenti del Consiglio comunale hanno diritto ad usufruire di permessi retribuiti per la partecipazione alle sedute del Consiglio, delle Commissioni Consiliari e della Conferenza dei Capigruppo (qualora componenti di tali organi).



Sono previsti altresì ulteriori permessi retribuiti per un massimo di 24 ore lavorative al mese per il Presidente del Consiglio Comunale e i Capigruppo e, per tutti i Consiglieri, ulteriori permessi non retribuiti sino ad un massimo di 24 ore lavorative mensili qualora risultino necessari per l'espletamento del mandato.

L'articolo citato prevede che i permessi retribuiti e non, debbano essere prontamente e puntualmente documentati mediante attestazione del Comune.

L'Ufficio Consiglio, a richiesta dei Consiglieri interessati, rilascia pertanto l'apposita attestazione.

L'art. 80 del D.Lgs 18/8/2000 n. 267 e s.m.i. prevede che le assenze dal servizio dei lavoratori Consiglieri Comunali siano retribuiti dal datore di lavoro.

Gli oneri per i permessi dei lavoratori dipendenti da privati o da enti pubblici economici sono a carico del Comune.

Il Comune, pertanto, su richiesta documentata del datore di lavoro deve rimborsare quanto dallo stesso corrisposto per retribuzioni ed assicurazioni, per le ore o giornate di effettiva assenza del lavoratore.

L'attività di rimborso oneri per permessi retribuiti ai datori di lavoro è curata dall'Ufficio Bilancio della Direzione Segreteria Generale e Organi Istituzionali (*si veda oltre*).

### **Fattore di qualità**

Tempestività

### **Indicatore**

Rispetto del termine previsto per consentire il pagamento degli stipendi da parte dei datori di lavoro.

### **Valore garantito**

Entro i primi tre giorni lavorativi del mese.

### **Costi**

Nessuno

***Formalizzazione delle deliberazioni approvate dal Consiglio comunale e conservazione nel sistema di archiviazione documentale***

### **Descrizione dell'attività**

Le deliberazioni approvate dal Consiglio Comunale sono numerate e completate, a cura dell'Ufficio Consiglio, inserendo nel testo eventuali modifiche proposte dalla Giunta ed emendamenti proposti dai Consiglieri Comunali.

Il testo è altresì completato indicando i Consiglieri presenti alla seduta, l'esito della votazione riportata, l'eventuale immediata eseguibilità; il testo è inoltre integrato con gli eventuali allegati.

Successivamente le deliberazioni così completate, sono firmate dal Segretario Generale (in qualità di Segretario di seduta) e dal Presidente del Consiglio Comunale (in qualità di Presidente di seduta).

### **Fattore di qualità**

Tempestività

### **Indicatore**

Intervallo di tempo tra l'approvazione delle deliberazioni da parte del Consiglio comunale e la formalizzazione del testo da parte dell'ufficio Consiglio.

### **Valore garantito**

Entro 3 giorni dalla data di approvazione.

### **Costi**

Nessuno

***Formalizzazione delle mozioni e degli ordini del giorno approvati dal Consiglio comunale e pubblicazione sul sito internet istituzionale del Comune di Genova***

### **Descrizione dell'attività**

Le mozioni e gli ordini del giorno approvati dal Consiglio Comunale sono completati a cura dell'Ufficio Consiglio, inserendo nel testo eventuali modifiche proposte dalla Giunta ed emendamenti proposti dai Consiglieri comunali.

Il testo è, altresì, completato indicando i Consiglieri presenti al momento della votazione e l'esito della votazione stessa.

Successivamente le mozioni e gli ordini del giorno così completati, vengono pubblicati sul sito internet istituzionale del Comune di Genova in corrispondenza della seduta in cui sono stati approvati nella sezione relativa a Amministrazione/Consiglio comunale/Archivio sedute.

[http://www.comune.genova.it/archivio\\_sedute/9692%2B78891](http://www.comune.genova.it/archivio_sedute/9692%2B78891)

### **Fattore di qualità**

Tempestività

### **Indicatore**

Intervallo di tempo tra l'approvazione delle mozioni e degli ordini del giorno da parte del Consiglio comunale e la pubblicazione da parte dell'Ufficio Consiglio sul sito internet del Comune di Genova.

### **Valore garantito**

Entro 30 giorni dalla data di approvazione.

### **Costi**

Nessuno

## ***Pubblicazione delle deliberazioni del Consiglio Comunale all'Albo Pretorio***

### **Descrizione dell'attività**

L'Ufficio Consiglio cura la pubblicazione all'Albo Pretorio on line delle deliberazioni approvate dal Consiglio Comunale.

### **Fattore di qualità**

Tempestività

### **Indicatore**

Intervallo di tempo tra l'approvazione delle deliberazioni e la pubblicazione all'Albo Pretorio on line.

### **Valore garantito**

Entro 10 giorni dalla data di adozione del provvedimento da parte del Consiglio Comunale ai sensi dell'art. 41, comma 3 dello Statuto.

### **Costi**

Nessuno

## ***Verifica e trasmissione dei verbali delle sedute del Consiglio Comunale ai Gruppi Consiliari***

### **Descrizione dell'attività**

La trascrizione delle sedute del Consiglio Comunale avviene a cura di una ditta esterna individuata mediante procedura ad evidenza pubblica.

L'Ufficio Consiglio verifica i verbali pervenuti dalla ditta.

Successivamente trasmette tali verbali ai Gruppi consiliari.

**Fattore di qualità**

Tempestività

**Indicatore**

Intervallo di tempo tra la ricezione del verbale di seduta da parte della ditta che effettua il servizio di trascrizione e la trasmissione del verbale alle Segreterie dei Gruppi Consiliari.

**Valore garantito**

Entro 20 giorni

**Costi**

Nessuno

**UFFICIO BILANCIO**

**Sede:** Via Garibaldi, 9 – Palazzo Albini, I° piano, lato ponente

**Responsabile: Dott.** Luigi Macciò

**Recapiti telefonici:** 010/5572296-2271

**Fax:** 010/5572268

**E-mail:** [lmaccio@comune.genova.it](mailto:lmaccio@comune.genova.it)

Consultare il sito istituzionale -Sezione Amministrazione Trasparente:

<http://www.comune.genova.it/content/rendiconti-dei-gruppi-consiliari-1>

<http://www.comune.genova.it/node/13753>

## ***Rimborso delle spese economali sostenute dai Gruppi Consiliari e dalla Presidenza del Consiglio Comunale***

### **Descrizione dell'attività**

L'art. 38 del D.lgs. 18/8/2000 n. 267 e s.m.i. "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali" prevede che i Consigli comunali sono dotati di autonomia funzionale e organizzativa e che, con norme regolamentari, vengano fissate le modalità per fornire ai Consigli servizi, attrezzature e risorse finanziarie.

E' previsto altresì che con il Regolamento per il funzionamento del Consiglio Comunale i Consigli disciplinino la gestione di tutte le risorse attribuite per il proprio funzionamento e per quello dei Gruppi Consiliari regolarmente costituiti.

L'art. 48 del vigente Regolamento del Consiglio Comunale (approvato con D.C.C. n. 12 del 7/2/2006, modificato in ultimo con D.C.C. n. 12 del 19/2/2019) prevede che la Giunta debba assicurare al Consiglio Comunale le risorse finanziarie necessarie per il suo funzionamento.

L'art. 49 del citato Regolamento stabilisce che nel Piano esecutivo di gestione (PEG) sia previsto il capitolo per consentire lo svolgimento, da parte della Presidenza, dei Gruppi Consiliari e dei singoli Consiglieri, di attività connesse all'esercizio di funzioni istituzionali ed in particolare per sostenere spese rientranti nelle tipologie analiticamente elencate nell'articolo stesso.

Per l'acquisto di beni di consumo immediato e di esiguo importo i Consiglieri od i Gruppi Consiliari possono procedere con acquisti diretti anticipando i relativi importi e chiedendo successivamente il rimborso delle spese sostenute, allegando idonea documentazione contabile nonché dichiarazione relativa alla connessione delle spese stesse con l'esercizio delle funzioni istituzionali.

L'Ufficio Bilancio della Direzione Segreteria Generale e Organi Istituzionali verificata la rispondenza delle spese sostenute a quanto previsto dal citato articolo 49, la completezza della documentazione contabile e della dichiarazione sopra menzionata, provvede al rimborso, mediante i fondi economali, di quanto richiesto, ai Consiglieri Comunali, ai Gruppi Consiliari o alla Presidenza del Consiglio Comunale.

### **Fattore di qualità**

Tempestività

### **Indicatore**

Intervallo di tempo tra la richiesta di rimborso spese e il rimborso stesso.

## **Valore garantito**

Entro 7 giorni dalla presentazione della documentazione, salvo richiesta di integrazioni.

## **Costi**

Nessuno

***Rimborso degli oneri per assenze dal servizio dei lavoratori dipendenti eletti nel Consiglio comunale e nelle Commissioni consiliari***

## **Descrizione dell'attività**

L'art. 79 del D.lgs. 18/8/2000 n. 267 e s.m.i. "Testo unico delle legge sull'ordinamento degli enti locali" prevede che i lavoratori dipendenti pubblici e privati componenti del Consiglio Comunale hanno diritto ad usufruire di permessi retribuiti per la partecipazione alle sedute del Consiglio, delle Commissioni Consiliari e della Conferenza dei Capigruppo (qualora componenti di tali organi).

Sono previsti altresì ulteriori permessi retribuiti per un massimo di 24 ore lavorative al mese per il Presidente del Consiglio Comunale e i Capigruppo e, per tutti i Consiglieri, ulteriori permessi non retribuiti sino ad un massimo di 24 ore lavorative mensili qualora risultino necessari per l'espletamento del mandato.

L'articolo citato prevede che i permessi retribuiti e non, debbano essere prontamente e puntualmente documentati mediante attestazione del Comune.

L'art. 80 del D.Lgs 18/8/2000 n. 267 e s.m.i. prevede che le assenze dal servizio dei lavoratori Consiglieri Comunali siano retribuiti dal datore di lavoro.

Gli oneri per i permessi dei lavoratori dipendenti da privati o da enti pubblici economici sono a carico del Comune.

Il Comune, pertanto, su richiesta documentata del datore di lavoro deve rimborsare quanto dallo stesso corrisposto per retribuzioni ed assicurazioni, per le ore o giornate di effettiva assenza del lavoratore.

L'attività di rimborso oneri per permessi retribuiti ai datori di lavoro è curata dall'Ufficio Bilancio della Direzione Segreteria generale e Organi Istituzionali.

## **Fattore di qualità**

Tempestività

## **Indicatore**

Intervallo di tempo tra la richiesta di rimborso da parte del datore di lavoro ed effettuazione del rimborso.

**Valore garantito**

Entro 30 giorni dalla presentazione della documentazione, salvo richiesta integrazioni.

**Costi**

Nessuno

***Rimborso spese viaggio degli amministratori comunali*****Descrizione dell'attività**

L'art. 84 del D.lgs. 18/8/2000 n. 267 e s.m.i. "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali" prevede che gli amministratori che, in ragione del loro mandato, si reano fuori dall'ambito del territorio comunale, previa autorizzazione del Sindaco nel caso degli Assessori ovvero del Presidente del Consiglio nel caso di Consiglieri comunali, vengano rimborsate delle spese di viaggio e soggiorno sostenute.

Il comma 2 di tale articolo prevede che la liquidazione del rimborso delle spese sia effettuata su richiesta dell'interessato corredata dalla documentazione delle spese di viaggio e soggiorno effettivamente sostenute e da una dichiarazione sulla durata e sulle finalità della missione.

L'Ufficio Bilancio della Direzione Segreteria Generale e Organi Istituzionali provvede ai i rimborsi di tali spese previa verifica della documentazione richiesta.

**Fattore di qualità**

Tempestività

**Indicatore**

Intervallo di tempo tra la richiesta di rimborso da parte degli amministratori e il rimborso stesso.

**Valore garantito**

Entro 7 giorni dalla presentazione della documentazione, salvo richiesta integrazioni.

**Costi**

Nessuno

## **AZIONI DI MIGLIORAMENTO GLI IMPEGNI PER L'ANNO 2021**

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 2021 le seguenti azioni di miglioramento:

<b>D I R I T T I E F F I C I E N Z I E</b>	1) Revisione informatizzazione procedura per l'Albo on line con l'attivazione di una nuova interfaccia per la consultazione con funzionalità avanzate di ricerca e consultazione degli atti nell'ambito del nuovo sistema informatico di formazione e gestione degli atti amministrativi dell'Ente.
<b>2)</b>	Formazione del personale per il nuovo sistema informatico di gestione degli atti amministrativi dell'Ente
<b>3)</b>	Perfezionamento del sistema dei pagamenti pagoPA per quanto concerne il versamento dell'importo dovuto per il rilascio di copie di atti da parte dell'Ufficio Atti-Albo Pretorio utilizzando l'Avviso di pagamento pagoPA .

### **COMUNICAZIONE**

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria della Direzione Segreteria Generale e Organi Istituzionali (tel. 0105572444-2271 – e-mail [segrorganiistituzionali@comune.genova.it](mailto:segrorganiistituzionali@comune.genova.it)), presso cui è comunque affisso un estratto.

La Carta è pubblicata all'indirizzo: <https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, la Direzione ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso il giorno precedente tramite informativa su quotidiani, TV locali e sito internet, nonché alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova

### **DIRITTI DEGLI UTENTI**

I cittadini hanno diritto di formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché reclami per inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi.

La Direzione ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 10 giorni. Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione, la Direzione, 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:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>



Segnalazioni e reclami potranno essere inoltrati alla Direzione Segreteria Generale e Organi Istituzionali tramite:

-posta elettronica all'indirizzo email: [segrorganiistituzionali@comune.genova.it](mailto:segrorganiistituzionali@comune.genova.it)  
[comunegenova@postemailcertificata.it](mailto:comunegenova@postemailcertificata.it)

-per telefono al n. 0105572444-2271

-via fax al n. 0105572268

-di persona previo appuntamento

-presso gli Sportelli del Cittadino

## **RIMBORSI**

La Carta dei Servizi impegna il soggetto emittente al rispetto dei principi e delle regole in essa contenuti.

Le previsioni seguenti sono definite in conformità alla legge 69/2009, al Codice del consumo ed alla legge 24 marzo 2012, n. 27.

## **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.

## **CUSTOMER SATISFACTION**

Il Comune mette a disposizione degli utenti un sistema immediato, semplice e diretto per la valutazione del servizio ricevuto mediante piattaforma web fruibile anche dai dispositivi mobili.

I risultati di tali valutazioni saranno pubblicati sul sito web e costituiranno strumenti utili per il Comune ai fini del miglioramento del servizio.