

**CARTA DEI SERVIZI
DIREZIONE DI AREA SEGRETERIA GENERALE E
AFFARI GENERALI
ANNO 2026**



Direzione di Area Segreteria Generale e Affari Generali

Via Garibaldi 9 - Palazzo Tursi/Albini - 16124 Genova

Telefoni Direzione di Area Segreteria Generale e Affari Generali: 010 557 2401 - 2444

e-mail Direzione di Area Segreteria Generale e Affari Generali:

vicesegreteriagenerale@comune.genova.it

DD n. 997 del 23/02/2026

INDICE

INTRODUZIONE	3
VALIDITA' DELLA CARTA	6
PRINCIPI FONDAMENTALI	6
SERVIZI EROGATI	9
STANDARD QUALITATIVI	20
AZIONI DI MIGLIORAMENTO	22
DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE	22
DIRITTI DEGLI UTENTI	23
RIMBORSI	23
DOVERI DEGLI UTENTI	23
CONCILIAZIONE	23

INTRODUZIONE

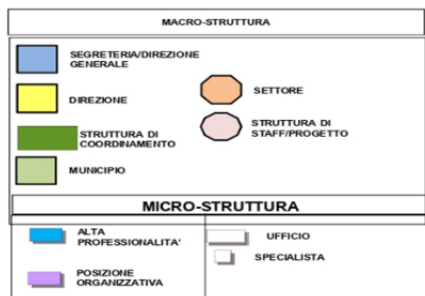
La Carta dei servizi è un impegno che la pubblica amministrazione assume con i cittadini per garantire la qualità dei servizi nella prospettiva del miglioramento continuo. Esprime un "patto" per una qualità esplicita, controllabile, esigibile.

La Carta dei Servizi è un mezzo di comunicazione fondamentale per aiutare il cittadino a scoprire le attività del Comune e, in modo particolare, a conoscere gli strumenti disponibili per ricevere informazioni e/o servizi. Rappresenta quindi il sistema di comunicazione istituzionale attraverso il quale il Comune, si impegna a fornire ai propri portatori di interesse informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete promuovendo la conoscenza dei servizi e dei relativi standard qualitativi.

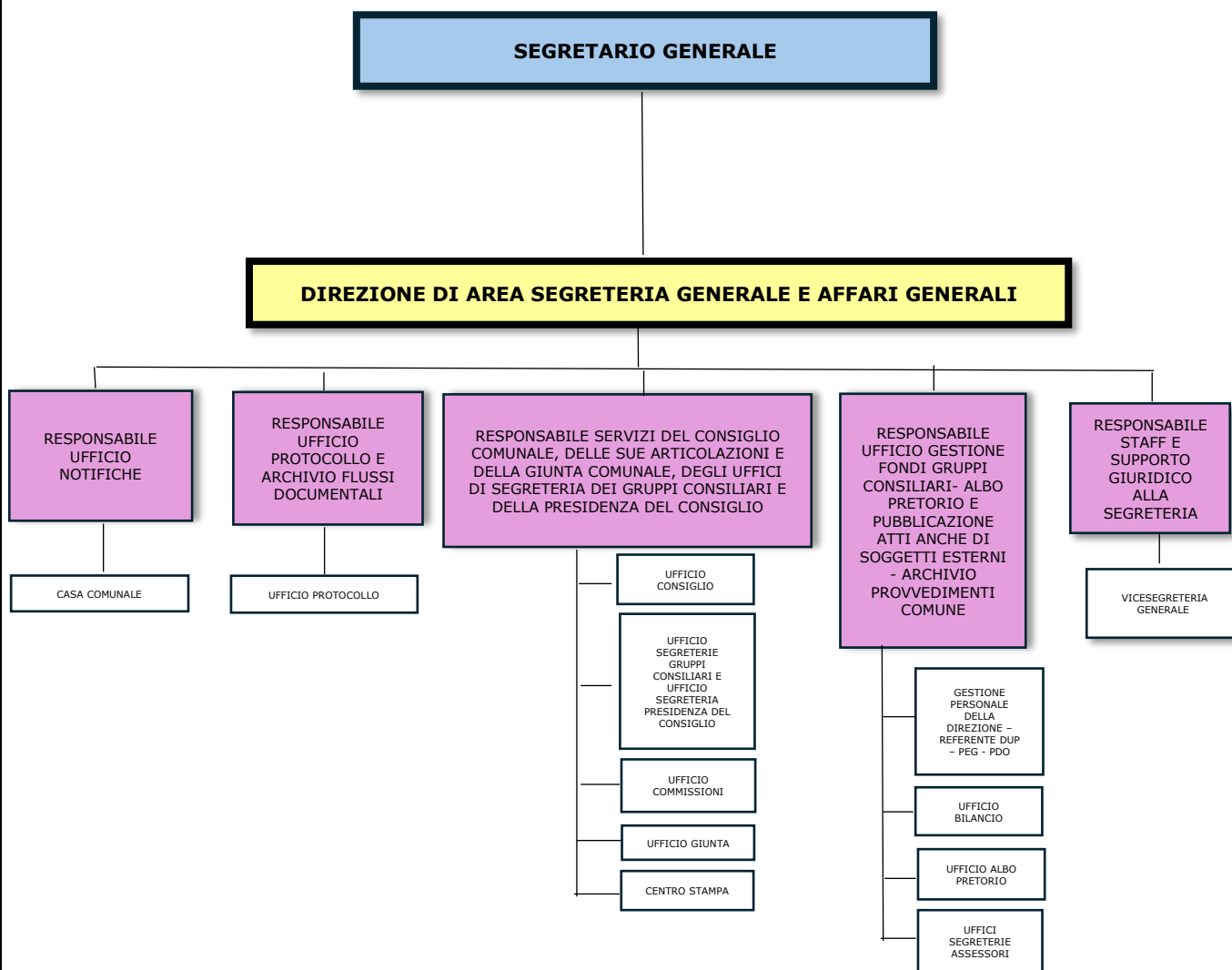
La Direzione di Area Segreteria Generale e Affari Generali svolge le seguenti attività:

- Collaborazione e funzioni di assistenza giuridico-amministrativa nei confronti degli Organi dell'Ente in ordine alla conformità dell'azione amministrativa a leggi, statuto e regolamenti, in supporto al Segretario Generale;
- Supporto al Responsabile per la Protezione dei dati personali del Comune di Genova;
- 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 alla 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;
- Svolgere e/o coordinare le attività di protocollazione generale della posta diretta alla PEC istituzionale o cartacea e assegnazione alle strutture competenti;
- Sovrintendere alla tenuta dell'archivio corrente e di deposito;
- Redigere e aggiornare il Manuale di gestione del Protocollo Informatico e sovrintendere alla sua puntuale applicazione;
- Notificare gli atti su richiesta degli uffici o soggetti esterni.



Organigramma Direzione



VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1° gennaio 2026** 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 all'indirizzo:

<https://www.comune.genova.it/tutti-gli-argomenti/qualita>

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.

Eguaglianza dei diritti degli utenti

Il Comune si impegna a garantire uguaglianza di trattamento senza alcun tipo di discriminazione per tutte le persone che richiedono l'accesso ai servizi, garantendo parità di condizioni di accesso, fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi stessi.

Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse categorie o fasce di utenti secondo le norme vigenti.

Imparzialità

L'erogazione del servizio, l'interpretazione delle clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore vengono espletati adottando criteri di obiettività, neutralità e imparzialità.

Continuità del servizio erogato

Il Comune si impegna a garantire la continuità e la regolarità nell'erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno

considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore.

In tali casi il Comune si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

Partecipazione

Il Comune garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio stesso, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente può presentare reclami, memorie e documenti, prospettare osservazioni, cui il Comune e/o il gestore è tenuto a dare riscontro.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Comune, nel redigere qualsiasi documento e/o messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

Privacy

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Comune la corretta erogazione del servizio, in collaborazione anche con soggetti terzi.

Per l'erogazione dei servizi, le necessarie operazioni effettuate sui dati sono le seguenti: raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto,

cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy.

Standard di prestazione qualitativi e quantitativi

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

L'adequatezza 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://cartaservizi.comune.genova.it/monitoraggi>

Livelli di qualità del servizio erogato relativamente alla effettiva accessibilità delle prestazioni per le persone con disabilità

Per ogni sede/ufficio di erogazione dei servizi è indicata l'accessibilità fisica e sensoriale secondo la seguente classificazione:

ACCESSIBILE	PARZ. ACCESSIBILE	PARZ. INACCESSIBILE	INACCESSIBILE
--------------------	--------------------------	----------------------------	----------------------

ACCESSIBILE (Autonomo tutti gli spazi)

Per accessibile si intende la possibilità, anche per persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale, di raggiungere l'edificio e le sue singole unità immobiliari e ambientali, di entrarvi agevolmente e di fruirne spazi e attrezzature in condizioni di adeguata sicurezza e autonomia.

PARZIALMENTE ACCESSIBILE (Autonomo spazi fondamentali)

Per parzialmente accessibile si intende la possibilità, anche da parte di persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale, di accedere agli spazi di relazione e ad almeno un servizio igienico di ogni unità immobiliare. Sono spazi di relazione gli spazi nei quali il cittadino entra in rapporto con la funzione ivi svolta.

PARZIALMENTE INACCESSIBILE (Condizionato spazi fondamentali)

Per parzialmente inaccessibile si intende la possibilità, anche da parte di persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale, di accedere agli spazi di relazione con bisogno di personale di aiuto e ad almeno un servizio igienico di ogni unità immobiliare. Sono spazi di relazione gli spazi nei quali il cittadino entra in rapporto con la funzione ivi svolta.

INACCESSIBILE (Preclusi tutti gli spazi)

Non è possibile accedere né in autonomia né con personale di aiuto alla funzione prevalente dello spazio ivi svolta

SERVIZI EROGATI

VIDIMAZIONE DEI REGISTRI DEGLI ADERENTI ALLE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO

A CHI É RIVOLTO:

Agli enti del Terzo Settore (ODV, APS, ecc.).

COSA OFFRE:

La vidimazione dei registri in cui le organizzazioni di volontariato sono tenute ad iscrivere i volontari che svolgono la loro attività in modo non occasionale e per i quali hanno l'obbligo di assicurazione 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. 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 Vicesegretari Generali.

COME FARE:

Gli interessati possono richiedere la vidimazione dei registri presentando presso gli uffici la seguente documentazione:

- il 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 purché completi dell'intestazione dell'Associazione e numerati in ogni pagina.

È altresì possibile richiedere il servizio di vidimazione dei registri degli aderenti alle associazioni di volontariato tramite prenotazione al seguente link:

<https://www.comune.genova.it/servizi/salute-benessere-e-assistenza/vidimazione-dei-registri-degli-aderenti-alle-associazioni-di-volontariato>

Per il ritiro occorre presentare:

- 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.

QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico del richiedente.

RESPONSABILE:

Dott.ssa Claudia Profumo

Telefono: 01055 72828

E-mail: cprofumo@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Ufficio Vicesegreteria Generale

Via Garibaldi, 9 – Palazzo Albini – VI piano lato ponente, stanza 614 [mappa](#)

Telefono: 010/55 72828-72401-72714-72670

E-mail: vicesegreteriagenerale@comune.genova.it

Apertura al pubblico: l'ufficio riceve su appuntamento (previo contatto telefonico) dal lunedì al giovedì dalle ore 9,30 alle ore 12,30 e dalle ore 13,30 alle ore 17,30 e il venerdì dalle ore 9,30 alle ore 13.

Accessibilità fisica: è garantito l'uso dell'ascensore per accedere ai luoghi in cui i servizi sono erogati.

NORMATIVA:

Link: [Artt.17-18 D.Lgs.n.117/2017](#)

LIVELLI DI ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Verde	Arancione
Accessibile	Parzialmente accessibile*

**in corso azione di miglioramento*

VIDIMAZIONE MODULI, RACCOLTA E AUTENTICAZIONE DI FIRME RELATIVE A SOTTOSCRIZIONI DI REFERENDUM ABROGATIVI E DI PROPOSTE DI LEGGE DI INIZIATIVA POPOLARE

A CHI É RIVOLTO:

Ai promotori di referendum popolari.

COSA OFFRE:

La vidimazione (apposizione del bollo dell'ufficio, della data e della firma del funzionario preposto) da parte della segreteria generale del Comune dei moduli per la raccolta firme e l'autenticazione delle firme dei sottoscrittori.

COME FARE:

La promozione del referendum

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 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.

La richiesta di vidimazione:

Gli interessati possono richiedere la vidimazione dei registri presentando presso gli uffici la seguente documentazione:

- richiesta vidimazione moduli per sottoscrizione referendum/proposte di legge di iniziativa popolare
- moduli da vidimare
- documento di identità

È altresì possibile richiedere il servizio di vidimazione dei moduli per la raccolta firme tramite prenotazione al seguente link:
<https://www.comune.genova.it/servizi/consultazioni-elettorali/vidimazione-moduli-raccolta-e-autenticazione-di-firme-relative>

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 Vicesegreteria Generale.

L'informazione alla cittadinanza degli uffici per la raccolta firme è pubblicata sul sito istituzionale a cura dell'ufficio Elettorale.

(link <https://www.comune.genova.it/servizi/consultazioni-elettorali/sottoscrizioni-proposte-di-legge-di-iniziativa-popolare-o>)

QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico del richiedente.

RESPONSABILE:

Dott.ssa Claudia Profumo

Telefono: 01055 72828

E-mail: cprofumo@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Ufficio Vicesegreteria Generale

Via Garibaldi, 9 – Palazzo Albini – VI piano lato ponente, stanza 614 [mappa](#)

Telefono: 010/55 72828-72401-72714-72670

E-mail: vicesegreteriagenerale@comune.genova.it

Apertura al pubblico: l'ufficio riceve su appuntamento (previo contatto telefonico) dal lunedì al giovedì dalle ore 9,30 alle ore 12,30 e dalle ore 13,30 alle ore 17,30 e il venerdì dalle ore 9,30 alle ore 13.

Accessibilità fisica: è garantito l'uso dell'ascensore per accedere ai luoghi in cui i servizi sono erogati.

NORMATIVA:

- Link: [Art.75 Costituzione](#)
- Link: [Art.71 Costituzione](#)
- Link: [Norme sui referendum previsti dalla Costituzione - Legge n. 352/1970](#)

LIVELLI DI ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Verde	Arancione
Accessibile	Parzialmente accessibile*

**in corso azione di miglioramento*

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)

A CHI È RIVOLTO:

A tutti i cittadini che vogliano consultare o richiedere copia delle deliberazioni della Giunta e del Consiglio comunale, Ordinanze e provvedimenti del Sindaco e loro estratti (es. decreti di abitabilità ante 2003).

COSA OFFRE:

Consultazione e rilascio di copie digitali o cartacee delle deliberazioni della Giunta e del Consiglio comunale, ordinanze e provvedimenti del Sindaco e loro estratti, conservati presso gli archivi della Direzione di Area Segreteria Generale e Affari Generali.

COME FARE:

Per presentare la domanda è possibile utilizzare le seguenti modalità:

- servizio online

dal sito istituzionale selezionare la sezione "Servizi" e digitare nella ricerca per parola chiave "Deliberazioni" o l'argomento/categoria "Accesso all'informazione/Amministrazione" (link: [Servizi | Comune di Genova](#)) oppure accedere al "Fascicolo del cittadino" (link: [Fascicolo del Cittadino | Comune di Genova](#)) e individuare il servizio

L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS);

(Link al modulo digitale:

https://fascicolo.comune.genova.it/procedure:c_d969:copia.estratto;deliberazioni.ordinanze.provvedimenti)

- su appuntamento, previa richiesta telefonica ai numeri tel. 010 5572644 - 2910 o con e-mail a albopretorio-consultazioneatti@comune.genova.it, specificando l'oggetto della ricerca e un numero telefonico per contatti;
- con accesso libero allo sportello dell'ufficio il mercoledì dalle 09.30 alle 12.00
- con e-mail a albopretorio-consultazioneatti@comune.genova.it se a conoscenza degli estremi degli atti (numero/anno/oggetto) e indicando nome cognome/ragione sociale e codice fiscale/partita IVA e contatto telefonico. L'Ufficio provvederà ad inviare al richiedente l'avviso di pagamento pagoPA. Si consiglia preventivo contatto telefonico per la verifica dei dati della richiesta.

Informazioni dettagliate alla pagina [Albo Pretorio](#) del sito istituzionale.

QUANTO COSTA:

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 è presente nella pagina [Albo Pretorio](#) del sito istituzionale.

RESPONSABILE:

Dott.ssa Vilma Lagorio

Telefono: 010 5572296

E-mail: vlagorio@comune.genova.it; cfederici@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Ufficio Atti-Albo Pretorio

Via Garibaldi, 9 - Palazzo Albini, 1° piano levante - sala 140 [mappa](#)

Telefono: 010/ 557221-2644-2910

E-mail: albopretorio-consultazioneatti@comune.genova.it

comunegenova@postemailcertificata.it

Apertura al pubblico:

L'ufficio è aperto al pubblico senza appuntamento il mercoledì dalle 09,30 alle 12,00.

Accessibilità fisica: è garantito l'uso dell'ascensore per accedere ai luoghi in cui i servizi sono erogati.

NORMATIVA:

Link: [Art. 124 Testo Unico sull'Ordinamento degli Enti Locali](#)

LIVELLI DI ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Verde	Rosso
Accessibile	Non accessibile*

**in corso azione di miglioramento*

CONSEGNA DOCUMENTAZIONE ALLO SPORTELLO PROTOCOLLO GENERALE

A CHI É RIVOLTO:

A chiunque

COSA OFFRE:

Lo sportello garantisce la possibilità, all'utenza interessata, di consegnare la documentazione di competenza di tutte le Direzioni dell'Ente.

COME FARE:

L'utente potrà recarsi personalmente presso l'Ufficio.

QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico dell'utente.

RESPONSABILE:

Dott. Daniele Mangraviti

Telefono: 010 557 7149

E-mail: dmangraviti@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Ufficio Protocollo

Via di Francia 1 – palazzo Matitone – 9° piano

Telefono: 010/557 9045

E-mail: archivioprotocollogenerale@comune.genova.it

NORMATIVA: Testo Unico sulla Documentazione Amministrativa

APERTURA AL PUBBLICO:

Accesso libero dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 12.30.

Accessibilità fisica: è garantito l'uso dell'ascensore per accedere ai luoghi in cui i servizi sono erogati.

LIVELLI DI ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Verde	Rosso
Accessibile	Non accessibile*

**in corso azione di miglioramento*

RITIRO ATTI DEPOSITATI DI COMPETENZA DEL COMUNE DI GENOVA ED ALTRI ENTI

A CHI É RIVOLTO:

A chiunque abbia ricevuto avviso di ritiro, residente nel Comune di Genova. di corrispondenza depositata presso la Casa Comunale.

COSA OFFRE:

Lo sportello Casa Comunale garantisce la possibilità di ritiro di un atto in giacenza a chi abbia ricevuto il relativo avviso. Gli atti depositati possono essere sia di competenza del Comune, sia che di altri enti pubblici.

COME FARE:

Il cittadino potrà recarsi personalmente presso l'Ufficio.

QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico del richiedente.

RESPONSABILE:

Dott. Paolo Romei

Telefono: 010 557 9053

E-mail: paoloromei@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Ufficio Casa Comunale

Via di Francia 1 – palazzo Matitone – 9° piano

Telefono: 010/557 9079 - 79041

E-mail: casacomunale@comune.genova.it

NORMATIVA: artt. 140 e 143 e nel DPR 60/1963, art.60.

APERTURA AL PUBBLICO:

Accesso libero dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 12.30.

Accessibilità fisica: è garantito l'uso dell'ascensore per accedere ai luoghi in cui i servizi sono erogati.

LIVELLI DI ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Verde	Rosso
Accessibile	Non accessibile*

**in corso azione di miglioramento*

STANDARD QUALITATIVI

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Vidimazione dei registri degli aderenti alle associazioni di volontariato	Tempestività	Tempo di consegna del registro vidimato dalla richiesta	Entro 5 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta
Vidimazione moduli, raccolta e autenticazione di firme relative a sottoscrizioni di referendum abrogativi e di proposte di legge di iniziativa popolare	Tempestività	Tempo di registrazione dati dei firmatari	Entro 48 ore dalla presentazione per la vidimazione dei moduli Immediato per la raccolta firme dei sottoscrittori
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	Tempestività	Intervallo di tempo tra la richiesta (presentata di persona, via PEC, e-mail, posta, fax) e la disponibilità dei documenti.	Disponibilità immediata dei 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.

Ritiro documentazione allo sportello protocollo generale	Tempestività	Tempo di ricezione documentazione	Immediato
Consegna atti depositati di competenza del Comune di Genova ed altri Enti	Tempestività	Tempo di consegna degli atti depositati	Immediato

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

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

Nel rispetto di questo principio sono state avviate per l'anno 2026 le seguenti azioni di miglioramento:

- 1) Progressiva e graduale dotazione di strumenti per favorire e implementare l'accessibilità sensoriale (quali ad esempio: lettori ottici, tablet, amplificatore acustico);
- 2) Aggiornamento cartellonistica ed indicazioni generali per la presentazione di istanze e per il ritiro degli atti.

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Direzione di Area Segreteria Generale e Affari Generali via e-mail a vicesegreteriagenerale@comune.genova.it.

Presso la Vicesegreteria Generale è comunque affisso un estratto.

La Carta è pubblicata all'indirizzo:

<https://www.comune.genova.it/tutti-gli-argomenti/qualita/carte-dei-servizi>

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, il Servizio 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 possono formulare suggerimenti, segnalazioni e reclami relativi agli indicatori presenti nella Carta dei servizi attraverso la piattaforma SegnalaCi al seguente indirizzo:

<https://segnalazioni.comune.genova.it/>

La risposta alle segnalazioni ed ai reclami sarà fornita entro un tempo massimo di **10 giorni**.

Qualora, per la complessità dell'argomento, dovesse essere necessario un tempo maggiore, entro tale termine verrà fornita comunicazione all'utente indicando le azioni già svolte e il tempo stimato entro il quale sarà fornito completo riscontro.

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.