

**CARTA DEI SERVIZI
SEGRETERIA GENERALE E
DIREZIONE DI AREA ORGANI ISTITUZIONALI
ANNO 2025**



Segreteria Generale e Direzione di Area Organi Istituzionali

Via Garibaldi 9 - Palazzo Tursi/Albini - 16124 Genova

Telefono Segreteria Generale: 010 557 2401

Telefono Direzione di Area Organi Istituzionali: 010 557 2444

e-mail Segreteria Generale: uffsegretariogen@comune.genova.it

e-mail Direzione di Area Organi Istituzionali: segorganiistituzionali@comune.genova.it



INDICE

PRINCIPI FONDAMENTALI	6
SERVIZI EROGATI	9
STANDARD QUALITATIVI	31
AZIONI DI MIGLIORAMENTO	35
DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE	36
DIRITTI DEGLI UTENTI	36
RIMBORSI	37
DOVERI DEGLI UTENTI	37
CONCILIAZIONE	37

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.

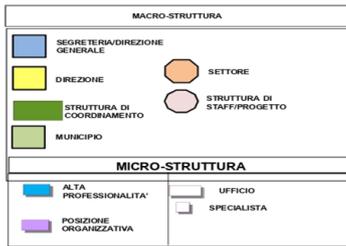
La Segreteria Generale svolge compiti di collaborazione e funzioni di assistenza giuridico-amministrativa nei confronti degli Organi dell'Ente in ordine alla conformità dell'azione amministrativa a leggi, statuto e regolamenti. Svolge altresì attività di Ufficio di supporto al Responsabile per la Protezione dei dati personali del Comune di Genova.

La Direzione di Area Organi Istituzionali svolge le seguenti attività:

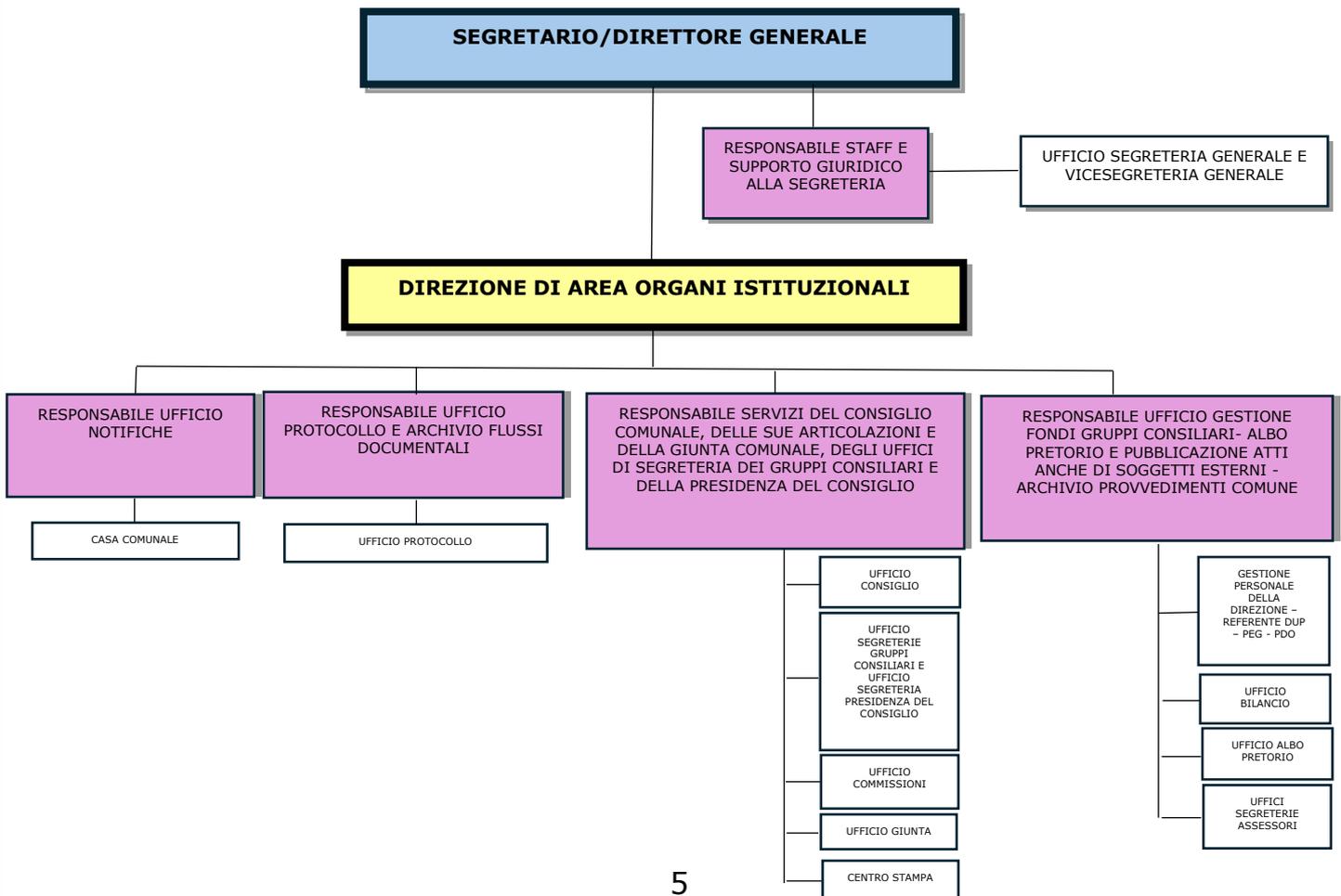
- Collaborazione con il Segretario Generale nello svolgimento di approfondimenti giuridici volti a garantire la regolarità dell'azione amministrativa;
- Coordinamento e gestione delle attività di funzionamento della Giunta Comunale;
- Formalizzazione degli atti approvati dalla Giunta Comunale;
- Assistenza 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 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.



Organigramma Direzione





VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1° gennaio 2025** 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://cartaservizi.comune.genova.it/>

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

SERVIZI EROGATI

Segreteria Generale – Ufficio Vicesegreteria Generale

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.



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 Segreteria Generale

Via Garibaldi, 9 – Palazzo Albini – VI piano corridoio centrale, stanza 632 [mappa](#)

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

E-mail: uffsegretariogen@comune.genova.it

Apertura al pubblico: l'ufficio riceve su appuntamento (previo contatto telefonico) dal lunedì al giovedì dalle ore 9,30 alle 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](#)

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

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 Segreteria Generale

Via Garibaldi, 9 – Palazzo Albini – VI piano corridoio centrale, stanza 632 [mappa](#)

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

E-mail: uffsegretariogen@comune.genova.it

Apertura al pubblico: l'ufficio riceve su appuntamento (previo contatto telefonico) dal lunedì al giovedì dalle ore 9,30 alle 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](#)

AUTENTICAZIONE SCRITTURE PRIVATE

A CHI É RIVOLTO:

Ai firmatari di scritture private e di atti unilaterali formulati nell'interesse dell'Ente nonché ai testimoni che sottoscrivono una deposizione nell'ambito di un processo civile che necessitano dell'autentica della firma.

COSA OFFRE:

L'attestazione dell'autenticità della firma in calce a un documento apposta in presenza del Segretario Generale o di un Vicesegretario Generale, previo accertamento dell'identità della persona che sottoscrive, come previsto dal Testo Unico sull'Ordinamento degli Enti Locali.

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

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.

COME FARE:

L'interessato può richiedere l'autenticazione della firma presso gli uffici munito del proprio documento di identità. Non è prevista la compilazione di alcuna modulistica. 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://www.comune.genova.it/servizi/anagrafe-e-stato-civile/autenticazione-di-firma-dichiarazione-sostitutiva-dellatto-di>.

QUANTO COSTA:

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).

RESPONSABILE:

Dott.ssa Claudia Profumo

Telefono: 01055 72828

E-mail: cprofumo@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Ufficio Segreteria Generale

Via Garibaldi, 9 – Palazzo Albini – VI piano corridoio centrale, stanza 632 [mappa](#)

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

E-mail: uffsegretariogen@comune.genova.it

Apertura al pubblico: l'ufficio riceve su appuntamento (previo contatto telefonico) dal lunedì al giovedì dalle ore 9,30 alle 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. 97 Testo Unico sull'Ordinamento degli Enti Locali](#)
- Link: [Artt. 257bis-103bis Codice procedura Civile](#)

Direzione di Area Organi Istituzionali

PUBBLICAZIONE ALL'ALBO PRETORIO ON LINE DI TUTTI GLI ATTI DEL COMUNE E DEI PROVVEDIMENTI E ATTI PROVENIENTI DA ENTI E SOGGETTI TERZI

A CHI É RIVOLTO:

A tutti coloro che sono interessati a prendere visione degli atti del Comune e agli enti che vogliono pubblicare provvedimenti e atti all'Albo Pretorio on line.

COSA OFFRE:

La pubblicazione all'Albo Pretorio on line degli atti del Comune e degli 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 ...).

COME FARE:

I documenti in corso di pubblicazione posso essere reperiti dal cittadino consultando l'Albo pretorio sul sito istituzionale

(link: <https://alboonline.comune.genova.it/albopretorio/>)

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



QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico del cittadino o dell'Ente richiedente la pubblicazione.

RESPONSABILE:

Dott. Giuseppe Parciasepe
Telefono: 010 5572638
E-mail: gparciasepe@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Ufficio Atti-Albo Pretorio

Via Garibaldi, 9 - Palazzo Albini, 1° piano levante - sala 140 [mappa](#)
Telefono: 010/ 5572910-2261-2638
E-mail: ufficioatti@comune.genova.it - albopretorio@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](#)

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 vogliono 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.

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)

- appuntamento, da richiedere ai numeri tel. 010 5572910 – 2261 o con e-mail a ufficioatti@comune.genova.it, specificando l'oggetto della ricerca e un numero telefonico per contatti, o con accesso allo sportello dell'ufficio il mercoledì dalle 09,30 alle 12,00.
- Gli utenti che sono a conoscenza degli estremi degli atti (numero/anno/oggetto) possono richiedere direttamente copia informatica con e-mail a ufficioatti@comune.genova.it, indicando nome cognome/ragione sociale e codice fiscale/partita IVA e contatto telefonico: l'Ufficio invia, quindi, 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. Giuseppe Parciasepe
Telefono: 010 5572638
E-mail: gparciasepe@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Ufficio Atti-Albo Pretorio

Via Garibaldi, 9 - Palazzo Albin, 1° piano levante - sala 140 [mappa](#)
Telefono: 010/ 5572910-2261-2638
E-mail: ufficioatti@comune.genova.it - albopretorio@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](#)

PUBBLICAZIONE DEI REGOLAMENTI COMUNALI VIGENTI CON LINK ALLA NORMATIVA RICHIAMATA – GESTIONE E AGGIORNAMENTO DELLA PAGINA RELATIVA DEL SITO ISTITUZIONALE

A CHI É RIVOLTO:

A tutti i cittadini interessati alla consultazione dei Regolamenti Comunali.

COSA OFFRE:

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.

COME FARE:

L'interessato può consultare i Regolamenti Comunali sul sito istituzionale (link: <https://www.comune.genova.it/amministrazione/documenti-e-dati/atti-normativi/regolamenti>)

QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico del cittadino.



RESPONSABILE:

Dott. Giuseppe Parciasepe
Telefono: 010 5572638
E-mail: gparciasepe@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Ufficio Atti-Albo Pretorio

Via Garibaldi, 9 - Palazzo Albini, 1° piano levante - sala 140 [mappa](#)
Telefono: 010/ 5572910-2261-2638
E-mail: ufficioatti@comune.genova.it - albopretorio@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; su appuntamento, previa richiesta telefonica o e-mail, il lunedì, martedì, giovedì, venerdì.

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

NORMATIVA:

Link: [D. Lgs. 33/2012](#)

PUBBLICAZIONE DELLE DELIBERAZIONI DELLA GIUNTA COMUNALE ALL'ALBO PRETORIO

A CHI É RIVOLTO:

A tutti i cittadini interessati alla consultazione delle delibere della Giunta Comunale.

COSA OFFRE:

La pubblicazione all'Albo Pretorio on line delle deliberazioni approvate dalla Giunta.



COME FARE:

Il cittadino può consultare l'Albo pretorio sul sito istituzionale (link: <https://alboonline.comune.genova.it/>)

QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico del cittadino.

RESPONSABILE:

Dott.ssa Stefania Strafella

Telefono: 010/5572258

E-mail: sstrafella@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:**Ufficio Giunta**

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

Telefono: 010/5572258-2679-2272

Fax: 010/5572268

E-mail: ufficiogiunta@comune.genova.it

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](#)

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

A CHI É RIVOLTO:

Ai Cittadini ed ai componenti delle Commissioni Consiliari.

COSA OFFRE:

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.

COME FARE:

Procedura a carico dell'ufficio Commissioni Consiliari

QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico dell'utente.

RESPONSABILE:

Dott. Mauro Tallero

Telefono: 010 5572337

E-mail: mtallero@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Ufficio Commissioni

Via Garibaldi, 9 - Palazzo Albini, 1° piano – lato ponente [mappa](#)

Telefono: 010/5572337-2669-2815

E-mail: commissioniconsiliari@comune.genova.it

ATTESTAZIONE PER I DATORI DI LAVORO DELLE PRESENZE DEI CONSIGLIERI COMUNALI ALLE SEDUTE DEGLI ORGANI ISTITUZIONALI

A CHI É RIVOLTO:

Ai datori di lavoro di lavoratori, dipendenti pubblici e privati, componenti degli Organi istituzionali.

COSA OFFRE:

Il rilascio, su richiesta dei consiglieri interessati, di apposita attestazione per i datori di lavoro per assenze dal servizio dei lavoratori dipendenti componenti degli Organi istituzionali.

Permessi per lavoratori dipendenti componenti del Consiglio Comunale

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.

I permessi, retribuiti e non, devono essere prontamente e puntualmente documentati mediante attestazione del Comune.

COME FARE:

La **richiesta di attestazione** per i datori di lavoro in relazione alle presenze dei consiglieri viene presentata all'inizio della consiliatura dai diretti interessati. L'attestazione viene prodotta mensilmente, visti gli atti d'ufficio, entro i primi 3 giorni



lavorativi del mese successivo e trasmessa all'indirizzo mail del datore di lavoro o del consigliere che provvede alla comunicazione.

QUANTO COSTA:

Nessun onere per il richiedente.

RESPONSABILE:

Dott.ssa Paola Poggi

Telefono: 010 557

E-mail: paolapoggi@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Ufficio Consiglio

Via Garibaldi, 9 - Palazzo Albin, 1° piano – lato ponente [mappa](#)

Telefono: 010/557 2214 – 2231 – 2232 - 2273

E-mail: consigliocomunale@comune.genova.it

Apertura al pubblico: l'ufficio è aperto, previo appuntamento telefonico, dal lunedì al giovedì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 13.00 alle 16.00 e il venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00.

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

NORMATIVA:

Link: [Artt. 79-80 D. Lgs. 267/2000](#)

PUBBLICAZIONE SUL SITO INTERNET ISTITUZIONALE DEL COMUNE DI GENOVA DELLE MOZIONI E DEGLI ORDINI DEL GIORNO APPROVATI DAL CONSIGLIO COMUNALE

A CHI É RIVOLTO:



Ai cittadini interessati alla consultazione delle mozioni ed ordini del giorno approvati dal Consiglio Comunale.

COSA OFFRE:

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

COME FARE:

Il cittadino può visionare le mozioni e gli ordini approvati dal Consiglio comunale sul sito del Comune, nella sezione dedicata al Consiglio comunale, in corrispondenza della seduta di Consiglio in cui sono stati approvati.

[Archivio Sedute | Comune di Genova.](#)

QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico dell'utente.

RESPONSABILE:

Dott.ssa Paola Poggi

Telefono: 010 5572214

E-mail: paolapoggi@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Ufficio Consiglio

Via Garibaldi, 9 - Palazzo Albini, 1° piano – lato ponente [mappa](#)

Telefono: 010/557 2214 – 2231 – 2232 - 2273

E-mail: consigliocomunale@comune.genova.it

Apertura al pubblico: Su appuntamento l'ufficio è aperto dal lunedì al giovedì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 13.00 alle 16.00 e il venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00.

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

NORMATIVA:

Link: Art. 59 [Regolamento consiglio comunale](#)

**PUBBLICAZIONE DELLE DELIBERAZIONI DEL CONSIGLIO COMUNALE
ALL'ALBO PRETORIO**

A CHI É RIVOLTO:

A tutti i cittadini interessati alla consultazione delle deliberazioni approvate dal Consiglio Comunale.

COSA OFFRE:

Le deliberazioni approvate dal Consiglio Comunale sono numerate e complete, a cura dell'Ufficio Consiglio, inserendo nel testo eventuali modifiche proposte dalla Giunta ed emendamenti proposti dai Consiglieri Comunali e indicando i Consiglieri presenti alla seduta e l'esito della votazione.

Successivamente le deliberazioni, firmate dal Segretario Generale e dal Presidente del Consiglio Comunale sono pubblicate all'Albo Pretorio on line.

COME FARE:

Il cittadino può consultare l'Albo pretorio sul sito istituzionale (link: [albo pretorio on line](#)).



QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico del cittadino.

RESPONSABILE:

Dott.ssa Paola Poggi

Telefono: 010 5572214

E-mail: paolapoggi@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Ufficio Consiglio

Via Garibaldi, 9 - Palazzo Albini, 1° piano – lato ponente [mappa](#)

Telefono: 010/557 2214 – 2231 – 2232 - 2273

E-mail: consigliocomunale@comune.genova.it

Apertura al pubblico: Su appuntamento l'ufficio è aperto dal lunedì al giovedì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 13.00 alle 16.00 e il venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00.

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](#)

RICEZIONE DI DOCUMENTI CARTACEI PRESENTATI ALLO SPORTELLO PROTOCOLLO GENERALE

A CHI É RIVOLTO:

A chiunque

COSA OFFRE:

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

COME FARE:

Il cittadino potrà recarsi personalmente presso l'Ufficio.

QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico dell'utente.

RESPONSABILE:

Dott. 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

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.

NORMATIVA: [Testo Unico sulla Documentazione Amministrativa](#)

RITIRO DEGLI ATTI DEPOSITATI PRESSO LA CASA COMUNALE

A CHI É RIVOLTO:

A chiunque a abbia ricevuto avviso di ritiro di corrispondenza depositata presso la Casa Comunale.

COSA OFFRE:

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

COME FARE:

Il cittadino potrà recarsi personalmente presso l'Ufficio.

QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico dell'utente.

RESPONSABILE:

Dott. Paolo Romei

Telefono: 010 557 9053

E-mail: promei@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI:

Ufficio Casa Comunale

Via di Francia 1 – palazzo Matitone – 9° piano

Telefono: 010/557 9053

E-mail: casacomunale@comune.genova.it

APERTURA AL PUBBLICO:

Accesso libero dal lunedì al giovedì dalle 08.00 alle 12.30.

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

NORMATIVA: articoli 60 – 140 – 143 c.p.c.

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
Autenticazione scritte private	Tempestività	Intervallo di tempo fra la richiesta e l'autenticazione	Rilascio immediato
Pubblicazione all'Albo Pretorio on line di tutti gli atti del Comune e dei provvedimenti e atti provenienti da enti e soggetti terzi	Tempestività	Intervallo di tempo tra la richiesta (presentata via PEC/e-mail, di persona, per posta) e la pubblicazione.	Entro il giorno di ricevimento della richiesta

<p>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</p>	<p>Tempestività</p>	<p>Intervallo di tempo tra la richiesta (presentata di persona, via PEC, e-mail, posta, fax) e la disponibilità dei documenti.</p>	<p>Disponibilità immediata dei documenti di pronta reperibilità (digitali o cartacei) o con successivo appuntamento.</p> <p>Entro 5 giorni, per documenti articolati o che richiedano ricerche d'archivio;</p> <p>Entro 30 giorni per documenti che richiedono approfondimenti con altre Direzioni dell'Ente.</p>
<p>Pubblicazione dei regolamenti comunali vigenti con link alla normativa richiamata – gestione e aggiornamento della pagina relativa del sito istituzionale</p>	<p>Tempestività</p>	<p>Intervallo di tempo tra l'entrata in vigore del regolamento e l'aggiornamento della pagina web dei regolamenti dell'Ente con link alla normativa.</p>	<p>Entro 2 giorni dall'entrata in vigore del regolamento</p>

<p>Publicazione delle deliberazioni della Giunta Comunale all'Albo Pretorio</p>	<p>Tempestività</p>	<p>Intervallo di tempo tra l'approvazione delle deliberazioni e la pubblicazione all'Albo Pretorio on line.</p>	<p>Entro 10 giorni dalla data di adozione dei provvedimenti da parte della Giunta, fatto salvo il maggior tempo eventualmente necessario per l'acquisizione della firma del Segretario Generale e del Sindaco</p>
<p>Publicazione 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</p>	<p>Tempestività</p>	<p>Intervallo di tempo dalla presentazione della richiesta da parte dei Consiglieri alla pubblicazione.</p>	<p>Entro 3 giorni</p>
<p>Attestazione per i datori di lavoro delle presenze dei Consiglieri comunali alle sedute degli organi consiliari</p>	<p>Tempestività</p>	<p>Rispetto del termine previsto per consentire il pagamento degli stipendi da parte dei datori di lavoro</p>	<p>Entro i primi tre giorni lavorativi del mese</p>

<p>Pubblicazione sul sito internet istituzionale del Comune di Genova delle mozioni e degli ordini del giorno approvati dal Consiglio Comunale</p>	<p>Tempestività</p>	<p>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</p>	<p>Entro 30 giorni dalla data di approvazione</p>
<p>Pubblicazione delle deliberazioni del Consiglio Comunale all'Albo Pretorio.</p>	<p>Tempestività</p>	<p>Intervallo di tempo tra l'approvazione delle deliberazioni e la pubblicazione all'Albo Pretorio on line</p>	<p>Entro 10 giorni dalla data di adozione del provvedimento da parte del Consiglio Comunale, fatto salvo il maggior tempo eventualmente necessario per l'acquisizione della firma del Segretario Generale e del Presidente del Consiglio Comunale.</p>
<p>Ritiro atti depositati presso la Casa Comunale</p>	<p>Tempestività</p>	<p>Tempo di consegna degli atti richiesti</p>	<p>Rilascio immediato, contestuale alla richiesta.</p>

Ricezione documenti cartacei presentati allo sportello del protocollo generale	Numero degli atti consegnati alle Direzioni	Totalità dei documenti consegnati alle Direzioni destinatarie	100%
--	---	---	------

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 2025 le seguenti azioni di miglioramento:

- 1) Supporto alla Direzione Sistemi Informativi per la messa in esercizio del nuovo sistema gestionale degli atti amministrativi
- 2) Supporto alla Formazione del personale all'utilizzo del nuovo sistema informatico di gestione degli atti amministrativi
- 3) In sinergia con la Direzione Sistemi Informativi, valutazione e adozione di strumenti di miglioramento dell'accessibilità dei documenti da parte degli utenti.

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria della Direzione Organi Istituzionali via e-mail: segrorganiistituzionali@comune.genova.it o alla Segreteria Generale via e-mail a uffsegretariogen@comune.genova.it.

Presso la Segreteria Generale e presso la Segreteria di Area Organi Istituzionali è comunque affisso un estratto.

La Carta è pubblicata all'indirizzo:

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

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.