

RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI
Carta dei Servizi - DIREZIONE SEGRETERIA GENERALE E ORGANI ISTITUZIONALI
Anno 2021

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTE DEL DATO	NOTE
Vidimazione dei registri degli aderenti alle associazioni di volontariato	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna del registro vidimato dalla richiesta	Entro 7 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	100%	n. 69 registri		Registro richieste pervenute	i registri sono stati vidimati in media entro 3 giorni dalla presentazione
Vidimazione moduli, raccolta e autenticazione di firme relative a sottoscrizioni di referendum abrogativi e di proposte di legge di iniziativa popolare	Ampiezza orario raccolta firme/tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di registrazione dati dei firmatari	Entro 48 ore dalla presentazione per la vidimazione dei moduli immediato per la raccolta firme dei sottoscrittori	100%	n. 1110 moduli		faldone raccolta richieste pervenute	
Autenticazione scritture private	Tempestività nell'erogazione del servizio	Intervallo di tempo fra la richiesta e l'autenticazione	Rilascio immediato				faldone raccolta richieste pervenute	non sono state autenticate scritture private nel corso dell'anno 2020
UFFICIO ATTI 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	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	100%	406		ALBO FINO AL 15/03/2022 ALBO AURIGA DAL 15/03/2021	
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)	Tempestività	Intervallo di tempo tra la richiesta (presentata di persona, via PEC/e-mail, posta, fax) e la disponibilità dei documenti	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, e entro 30 giorni per documenti che richiedono approfondimenti con altre Direzioni dell'Ente	100%	385		PAGOPA RACCOLTA DATI	COPIE PER UFFICI 101 DI CUI 46 AUTENTICATE
Pubblicazione dei regolamenti comunali vigenti con link alla normativa richiamata – gestione e aggiornamento della pagina relativa del sito istituzionale	Tempestività	Intervallo di tempo tra l'entrata in vigore del regolamento e l'aggiornamento della pagina web dei regolamenti dell'Ente con link alla normativa	Entro 2 giorni dall'entrata in vigore del regolamento	100%	25		SITO ISTITUZIONALE	

UFFICIO GIUNTA							
Formalizzazione del testo delle deliberazioni e degli atti approvati dalla Giunta e conservazione nel sistema di archiviazione documentale	Tempestività	Intervallo di tempo tra l'approvazione delle deliberazioni e degli atti da parte della Giunta e la formalizzazione del testo degli stessi	Entro 5 giorni dalla data di approvazione	3,91%	TOT.DELIBERE GIUNTA/TOT.FUORI TERMINE	Si precisa che il mancato raggiungimento del 100% è stato dovuto all'elevata complessità dei provvedimenti che, in sede di redazione, ha reso necessario un intervento significativo da parte della Segreteria Generale.	e - praxi
Pubblicazione delle deliberazioni della Giunta Comunale all'Albo Pretorio	Tempestività	Intervallo di tempo tra l'approvazione delle deliberazioni e la pubblicazione all'Albo Pretorio on line	Entro 10 giorni dalla data di adozione dei provvedimenti da parte della Giunta ai sensi dell'art.47, comma 7 dello Statuto	4,70%	TOT.DELIBERE GIUNTA/TOT.FUORI TERMINE	Si precisa che il mancato raggiungimento del 100% dell'obiettivo è dipeso da un maggior tempo di acquisizione delle firme dei responsabili di seduta	l - Albo
UFFICIO COMMISSIONI							
Pubblicazione sul sito istituzionale del Comune di tutte le richieste dei Consiglieri comunali di convocazione di Commissioni consiliari ai sensi dell'articolo 38 del Regolamento del Consiglio Comunale	Tempestività	Intervallo di tempo dalla presentazione della richiesta da parte dei Consiglieri alla pubblicazione	Entro 5 giorni	100%	115 richieste consiglieri processate e pubblicate contestualmente sul sito web istituzionale		SITO ISTITUZIONALE
Verifica e trasmissione dei verbali delle sedute delle Commissioni Consiliari ai Gruppi Consiliari	Tempestività	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	Entro 8 giorni	96%	Verbali richiesti n. 51- inviati n. 51 (di cui 2 inviati oltre il termine degli 8 giorni a causa di ulteriore revisione necessaria da parte della ditta che attua la trascrizione)		E-mail ai Gruppi Consiliari
UFFICIO CONSIGLIO							

Rilevazione delle presenze dei Consiglieri comunali alle sedute di Consiglio e Commissioni consiliari e corresponsione dei gettoni	Tempestività	Rispetto del termine per il puntuale pagamento mensile dei gettoni	Entro il 10 di ogni mese	100%			E-mail alla Direzione Politiche del Personale e Formazione - Settore Amministrazione del Personale e trattamento economico	
Attestazione per i datori di lavoro delle presenze dei Consiglieri comunali alle sedute degli organi consiliari	Tempestività	Rispetto del termine previsto per consentire il pagamento degli stipendi da parte dei datori di lavoro	Entro i primi tre giorni lavorativi del mese	100%			E-mail personale a ciascun Consigliere	
Formalizzazione delle deliberazioni approvate dal Consiglio comunale e conservazione nel sistema di archiviazione documentale	Tempestività	Intervallo di tempo tra l'approvazione delle deliberazioni da parte del Consiglio comunale e la formalizzazione del testo da parte dell'ufficio Consiglio	Entro 3 giorni dalla data di approvazione	88%		Il risultato raggiunto (88%) è dovuto alla formalizzazione di delibere di particolare complessità, oggetto di modifiche di Giunta e numerosi emendamenti approvati in seduta, che hanno richiesto l'intervento a posteriori sui documenti da parte delle Direzioni proponenti, con conseguente allungamento dei tempi. L'intervento delle Direzioni si è reso inoltre indispensabile nei casi in cui fosse necessario verificare il rispetto della normativa sulla tutela dei dati personali (oscuramento dei dati).	e - praxi	Si segnala che nel 2021 il numero delle deliberazioni approvate supera del 42% quello del 2020 (110 - 77). Si evidenzia inoltre che nel 2021 sono stati approvati i Documenti previsionali e programmatici relativi sia al periodo 2021 - 2023 che al periodo 2022 - 2024
Formalizzazione delle mozioni e degli ordini del giorno approvati dal Consiglio comunale e pubblicazione sul sito internet istituzionale del Comune di Genova	Tempestività	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	Entro 30 giorni dalla data di approvazione	100%			Sito del Comune di Genova (http://www.comune.genova.it/archivio_sedute/78891)	Nel servizio erogato non sono stati compresi gli ordini del giorno collegati ai Documenti previsionali e programmatici 2021 - 2023 per il loro elevato numero (259).
Pubblicazione delle deliberazioni del Consiglio Comunale all'Albo Pretorio	Tempestività	Intervallo di tempo tra l'approvazione delle deliberazioni e la pubblicazione all'Albo Pretorio on line	Entro 10 giorni dalla data di adozione del provvedimento da parte del Consiglio Comunale ai sensi dell'art. 41, comma 3 dello Statuto	88%		Il risultato raggiunto (88%) è diretta conseguenza del risultato ottenuto nella formalizzazione delle deliberazioni: gli atti formalizzati oltre il termine previsto sono stati pubblicati oltre i 10 giorni dalla loro adozione.	i - Albo	
Verifica e trasmissione dei verbali delle sedute del Consiglio Comunale ai Gruppi Consiliari	Tempestività	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	Entro 20 giorni	70%		Il termine è risultato maggiore di 20 gg. in relazione alla particolare complessità dei provvedimenti adottati.	E-mail ai Gruppi Consiliari	
UFFICIO BILANCIO								

Rimborso delle spese economiche sostenute dai Gruppi Consiliari e dalla Presidenza del Consiglio Comunale	Tempestività	Intervallo di tempo tra la richiesta di rimborso spese e il rimborso stesso	Entro 7 giorni dalla presentazione della documentazione, salvo richiesta di integrazioni	100%	42		Istanze pervenute	L'attività si è svolta nel rispetto dei tempi previsti dalla Carta dei Servizi secondo quanto previsto dalla normativa in vigore per l'emergenza epidemiologica che prevede lo svolgimento del servizio in smart working di buona parte dei dipendenti.
Rimborso degli oneri per assenze dal servizio dei lavoratori dipendenti eletti nel Consiglio comunale e nelle Commissioni consiliari	Tempestività	Intervallo di tempo tra la richiesta di rimborso da parte del datore di lavoro ed effettuazione del rimborso	Entro 30 giorni dalla presentazione della documentazione, salvo richiesta integrazioni	100%	17		Atti di liquidazione	
Rimborso spese viaggio degli amministratori comunali	Tempestività	Intervallo di tempo tra la richiesta di rimborso da parte degli amministratori e il rimborso stesso	Entro 7 giorni dalla presentazione della documentazione, salvo richiesta integrazioni	100%	19		Istanze pervenute	
AZIONI DI MIGLIORAMENTO			ESITI					
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			REALIZZATA IN PRODUZIONE DAL 15/03/2021					
2) Formazione del personale per il nuovo sistema informatico di gestione degli atti amministrativi dell'Ente			EFFETTUATA					
3) Perfezionamento del sistema dei pagamenti pagoPA per quanto concerne il versamento dell'importo dovuto per il rilascio di copie di atti fa parte dell'Ufficio Atti-Albo Pretorio utilizzando l'Avviso di pagamento pagoPA			EFFETTUATO					

Documento firmato digitalmente Il
Direttore Dott. Gianluca Bisso