



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi Protezione Civile - Anno 2025

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTE DEL DATO	NOTE
Pubblicazione sul sito web del comune di Genova di "pillole di Protezione Civile"	Trasparenza del servizio	Numero di pillole pubblicate	5	100%	Valore garantito 5 pillole pubblicate: Un giorno d'autunno (Tema Alluvione) Un pomeriggio diverso (Tema Cultura di Protezione Civile) Un evento inaspettato (Tema Percezione del rischio) Nessuno escluso (Tema Sviluppo sostenibile) Blah blah blah (Tema Cambiamenti climatici)		https://www.comune.genova.it/servizi/ambiente/cultura-di-protezione-civile-pillole#field_documenti	
Campagne informative di prevenzione	Trasparenza del servizio	Numero di campagne informative	4	100%	Valore garantito 4 campagne realizzate: rischio alluvione, rischio incendi, rischio neve, volontariato.		Auriga: DO 2616/2025 https://www.facebook.com/photo?fbid=1296588505844578&set=a.479445934225510.https://www.facebook.com/reel/743486305413943.https://www.facebook.com/reel/1701483717393866/?u=single_unit.https://www.facebook.com/photo?fbid=1002717138565051&set=a.479445934225510.	Rischio ALLUVIONE: Modulo richiesta affissione del 03.09.25, Ordine n.ro 2025/2724 del 05/09/2025
								Rischio INCENDI: Modulo richiesta affissione del 28.05.25, Ordine n.ro 2025/2177 del 26/06/2025, Ordine n.ro 2025/1916 del 03/06/2025
								Rischio NEVE: Modulo richiesta affissione del 20.10.25, Ordine n.ro 2025/3187 del 21/10/2025
								VOLONTARIATO: Modulo richiesta affissione del 31.10.24, Ordine n.ro 2024/4241 del 27/11/2024.
Segnalazione di danni a beni privati a seguito di eventi calamitosi	Tempestività	Trasmissione a Regione Liguria delle domande ricevute	Entro 10 giorni	100%	n. 4 istanze tempestive trasmesse/n.4 istanze trasmesse		Prot. 03/10/2025.0495117.U , Prot. 30/12/2025.0665154.U, Prot. 29/04/2025.0203354.U, Prot. 30/12/2025.0665146.U.	I cittadini hanno 30 giorni a partire dall'evento calamitoso per segnalare i danni patiti, successivamente, entro il 10 giorno la Direzione Protezione Civile trasmette le istanze pervenute alla Regione Liguria. In relazione alla segnalazione relativa agli eventi dei giorni 15,16 e 17 novembre 2025, trasmessa il 30/12/2025 con prot. n. 0665154, è stato necessario sospendere i tempi procedurali al fine di consentire che i cittadini presentassero integrazioni documentali. Media giorni interscorsi tra il 30° successivo all'evento calamitoso e l'invio dell'istanza alla Regione 7,75 giorni.
Numero verde protezione civile	Accessibilità al servizio	Numero di anomalie	0 anomalie	100%	0 anomale		https://emergenze.comune.genova.it/emergenze/pages/lista_eventi.php	Il numero verde 800177797 è attivo dalle ore 7.00 alle ore 19.00 ed il sabato dalle 7.00 alle 13.00. E' stato attivato h24 in occasione di allerta meteo e/o fase operativa comunale di preallarme e allarme.
Servizio chiamate vocali per rischio allagamento	Tempestività	Tempo di attivazione	Immediato	100%	Numero 8 attivazioni servizio/Numero 8 allerte		https://emergenze.comune.genova.it/emergenze/pages/dashboard_menu.php	Il servizio è stato attivato, come previsto, in occasione dell'emazione di allerta arancione per rischio idrogeologico/idraulico (27/01, 19/08, 20/08, 27/08, 21/09, 22/10, 15/11 e 16/11). 8 messaggi di allertamento/8 campagne.

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTE DEL DATO	NOTE
Info e allerta con telegram	Tempestività	Tempo di attivazione	Immediato	100%	0 anomalie		https://web.telegram.org/a/#-1001388247873	Il servizio è seguito da oltre 85.000 persone. Nel corso del 2025 sono stati pubblicati 130 post che sono stati visualizzati oltre 4.000.000 di volte.
Servizio sms	Tempestività	Tempo di attivazione	Immediato	100%	Numero 8 attivazioni servizio/Numero 8 allerte		https://zimbra.comune.genova.it/zimbra/#2	Il servizio è stato attivato, come previsto, in occasione dell'emanazione di allerta arancione per rischio idrogeologico/idraulico (27/01, 19/08, 20/08, 27/08, 21/09, 22/10, 15/11 e 16/11). 8 messaggi di allertamento/8 campagne.
Geoportale	Accessibilità al servizio	Numero mappe tematiche	8	100%	9 mappe tematiche disponibili		https://mappe.comune.genova.it/MappaStoria2/#/	
Verifica pericolosità civico	Tempestività	Tempo di attivazione	Immediato	100%	0 anomalie		https://fascicolo.comune.genova.it/portal/web/nondelegabili/AllerteCortesia/VerificaPericolositaCivico73	Dal loro avvio i servizi messi a disposizione dalla Direzione Protezione Civile sul Fascicolo del Cittadino (Registrazione allerte protezione civile e servizi di cortesia) sono stati utilizzati in circa 146.000 sessioni.
Ammissione come volontario allievo al gruppo Genova	Tempestività	Tempo di risposta alle istanze presentate	Entro 30 giorni	100%	n. 70 istanze riscontrate entro i termini. /n. 70 Istanze presentate		https://www.comune.genova.it/servizi/cultura-e-tempo-libero/ammissione-come-volontario-allievo-al-gruppo-genova	Tempo medio di riscontro 8,14 giorni. Nel 2025 sono state formalizzate 70 iscrizioni.
Iscrizione al gruppo comunale di volontariato civico	Tempestività	Tempo di risposta alle istanze presentate	Entro 10 giorni	100%	16 risposte tempestive/ 16 istanze presentate		https://smart.comune.genova.it/domanda-volontariato-civico	Realizzato form online per l'iscrizione al servizio con immediata conferma di iscrizione.

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTE DEL DATO	NOTE
AZIONI DI MIGLIORAMENTO				ESITI				
1. Digitalizzazione il processo di segnalazione di danni da evento calamitoso subiti da privati attraverso il fascicolo del cittadino;				Il servizio è disponibile al link: https://fascicolo.comune.genova.it/portale/web/nondelegabili/DomandeSegnalazioneDanniBeniPrivati?5&ID_FUNZIONE=260				
2. Migliorare l'accessibilità dei servizi della Protezione Civile comunale garantendo la fruibilità del numero verde 800 177797 dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 19.00 ed il sabato dalle 7.00 alle 13.00, oltre che attivo h24 in caso di allerta meteo e/o fase operativa comunale di preallarme e allarme;				Il servizio è disponibile con le modalità dichiarate.				
3) Messa a disposizione del servizio "Verifica pericolosità civico" contenente le informazioni circa la verifica della pericolosità da alluvione, incendio e frana.				Il servizio è disponibile al link: https://fascicolo.comune.genova.it/portale/web/nondelegabili/AllerteCortesia/VerificaPericolositaCivico?3				