



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI
Carta dei Servizi - SEGRETERIA GENERALE E DIREZIONE DI AREA ORGANI ISTITUZIONALI Anno 2024

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	Tempo di consegna del registro vidimato dalla richiesta	Entro 5 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	100%	Su 88 richieste di vidimazione 88 richieste sono state evase nel termine previsto.		Richieste pervenute	In media il tempo di consegna dei registri è di 1,3 giorni.
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	100%	Sono stati consegnati per la vidimazione 1.969 moduli, raggruppati in 13 richieste, tutti vidimati nel termine previsto.		Richieste pervenute	Di norma i moduli sono stati vidimati il giorno dopo la richiesta di vidimazione.
			Immediato per la raccolta firme dei sottoscrittori	100%	Per ogni utente che si è presentato per apporre la firma sulle raccolte disponibili, si è immediatamente proceduto a raccogliere le relative sottoscrizioni.		Presentazione presso l'ufficio per la firma dei moduli	
Autenticazione scritte private	Tempestività	Intervallo di tempo fra la richiesta e l'autenticazione	Rilascio immediato				Nessuna richiesta pervenuta	
Pubblicazione all'Albo Pretorio on line di tutti gli atti del Comune e dei provvedimenti e atti provenienti da enti e soggetti	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	99.83%	608/609	1 ATTO PUBBL IN RITARDO ASSEGNAZIONE PG OLTRE ORARIO LAVORO	SISTEMA AURIGA	

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
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, email, posta, fax) e la disponibilità dei documenti.	Disponibilità 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	100%	239		ISTANZE PERVENUTE VIA MAIL/ SPORTELLO TELEMATICO/ PAGOPA	122 ATTI UFFICI/UTENTI DI CUI 32 COPIE CONFORMI UFFICI 117 ATTI PAGOPA
			Entro 30 giorni per documenti che richiedono approfondimenti con altre Direzioni dell'Ente.	100%	233		ISTANZE PERVENUTE VIA MAIL/ SPORTELLO TELEMATICO /PG	5 RICERCHE COMPLESSE UFFICI/ UTENTI 2 ACCESSO ATTI
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%	15		PAG SITO WEB DATI AGGREGATI	COMPRESA MODIFICA STATUTO
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 , fatto salvo il maggior tempo eventualmente necessario per l'acquisizione della firma del Segretario Generale e del Sindaco	100%	N. PROVVEDIMENTI ADOTTATI: 186 - N. PROVVEDIMENTI PUBBLICATI OLTRE 10 GG. DALL'ADOZIONE:12 (6,1%), VEDERE NOTA.		E-PRAXI E AURIGA DELIBERE	Nel servizio erogato non sono stati compresi i provvedimenti che, per il passaggio dal sistema E-praxi al nuovo sistema Auriga, sono stati pubblicati oltre il valore garantito (12 provvedimenti corrispondenti al 6,1%).
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	Tempestività	Intervallo di tempo dalla presentazione della richiesta da parte dei Consiglieri alla pubblicazione.	Entro 3 giorni	100%	254 richieste consiglieri processate e pubblicate nei termini di cui alla carta servizi sul sito web istituzionale			

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
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%	12 attestazioni inviate entro il termine/ 12 attestazioni effettuate		E-mail al Gruppo di appartenenza di ciascun Consigliere	
Pubblicazione sul sito internet istituzionale del Comune di Genova delle mozioni e degli ordini del giorno approvati dal Consiglio Comunale	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%	72 mozioni pubblicate nei termini/72 mozioni approvate. 137 ordini del giorno pubblicati nei termini/137 ordini del giorno approvati		Sito del Comune di Genova (https://smart.comune.genova.it/remote/dataset/dataset?tiny=archivio-e-ricerca-sedute)	Nel servizio erogato non sono stati compresi gli ordini del giorno approvati collegati ai Documenti previsionali e programmatici 2025-2027 per il loro elevato numero (780)
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 ,fatto salvo il maggior tempo eventualmente necessario per l'acquisizione della firma del Segretario Generale e del presidente del Consiglio Comunale	100%	61 deliberazioni pubblicate nei termini/ 61 deliberazioni approvate. Per le delibere di particolare complessità, vedere nota.		Auriga	Nel servizio erogato non sono state comprese le deliberazioni di particolare complessità (corrispondenti a 2 provvedimenti su 63 approvati, ovvero la DCC19/2024 Approvazione del Rendiconto di Gestione e la DCC 35/2024 Approvazione vincolo preordinato ll'esproprio SP 52 N.S. della Guardia. I maggiori termini di pubblicazione sono dovuti anche al passaggio al nuovo sistema di gestione degli atti).
AZIONI DI MIGLIORAMENTO			ESITI					
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			1) 100%, per quanto di competenza della Segreteria Generale e della Direzione di Area Organi Istituzionali. 2) 100%, per quanto di competenza della Segreteria Generale e della Direzione di Area Organi Istituzionali.					