



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI
Carta dei Servizi - SEGRETERIA GENERALE E DIREZIONE DI AREA ORGANI ISTITUZIONALI Anno 2025

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	99%	Su 102 richieste di vidimazione 101 richieste sono state evase nel termine previsto.		Richieste pervenute	In media il tempo di consegna dei registri è di 0,78 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 339 moduli, raggruppati in 8 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 i 4 utenti che si sono presentati per apporre la firma sulle raccolte disponibili, si è immediatamente proceduto a raccogliere le relative sottoscrizioni.	Comunicazioni all'Ufficio elettorale con quantificazione delle firme sottoscritte autenticate		
Autenticazione scritture private	Tempestività	Intervallo di tempo fra la richiesta e l'autenticazione	Rilascio immediato	100%	Per il solo utente che si è presentato per richiedere l'autenticazione della scrittura privata, si è immediatamente proceduto all'autentica.		Richieste pervenute	
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%	1864 richieste pervenute tramite prot gen, tramite pec dedicata dell' albo pretorio e tramite pec dedicata per la rendicontazione elettorale		Albo Storico Auriga	1421 Rendiconti elettorali 443 Pubblicazioni ordinarie

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.	100%	314 ricerche di specifici atti i cui estremi erano già noti al richiedente/314 richieste totali		Istanze pervenute via mail/Sportello telematico/PagoPA	di cui 201 atti richiesti da Uffici/Utenti di cui 51 copie conformi uso Ufficio - 113 Atti richiesti Utenti Pago Pa
			Entro 5 giorni, per documenti articolati o che richiedano ricerche d'archivio.	100%	94 ricerche per cui è stato necessario consultare applicativi dell'ente (auriga, epraxi, ode)/94 richieste totali		Istanze pervenute via mail/Sportello telematico/PagoPA	di cui 5 Ricerche complesse Uffici/Utenti 38 Richieste da Sportello Telematico
			Entro 30 giorni per documenti che richiedono approfondimenti con altre Direzioni dell'Ente.	100%	4 ricerche che per argomento o a causa della data degli atti ricercati hanno necessitato la consultazione dei volumi conservati nel compactus/4 richieste totali		Istanze pervenute via mail/Sportello telematico/PagoPA	di cui 1 ricerca complessa uffici
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%	17 di cui 1 approvato dalla giunta comunale e 3 dal consiglio comunale nel 2024 e 9 approvati dal consiglio comunale 4 dalla giunta comunale nel 2025		PAG SITO WEB DATI AGGREGATI	
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%	337 delibere sono state pubblicate nei termini		Auriga	43 atti sono stati pubblicati oltre il termine per i tempi necessari al fine della composizione definitiva e formalizzazione degli stessi.
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	99,55%	Sono state processate e pubblicate 222 richieste di convocazioni commissioni consiliari nei termini garantiti. 1 fuori dai tempi di cui alla carta. Il totale è quindi 223	La richiesta di pubblicazione fuori termine è stata processata nei tempi previsti ma è rimasta a lungo in attesa di precisazioni da parte del richiedente		
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%	11 attestazioni inviate entro il termine/ 11 attestazioni effettuate.		E-mail al Gruppo di appartenenza di ciascun Consigliere	Nel mese di maggio, causa elezioni, non si sono tenute sedute degli organi consiliari.

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
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%	56 mozioni pubblicate nei termini/56 mozioni approvate. 86 ordini del giorno pubblicati nei termini/86 ordini del giorno approvati.		Sito del Comune di Genova https://www.comune.genova.it/vivere-il-comune/eventi/sedute-del-consiglio-comunale	Nel servizio erogato non sono compresi gli ordini del giorno approvati collegati ai Documenti previsionali e programmatici 2026-2028 per il loro elevato numero (724).
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%	72 deliberazioni pubblicate nei termini/ 72 deliberazioni approvate. Per le delibere di particolare complessità, vedere nota.		Auriga	Nel servizio erogato non sono comprese le deliberazioni di particolare complessità (corrispondenti a 1 provvedimento su 80 approvati) per i tempi necessari per la composizione definitiva e formalizzazione degli stessi.
Ritiro atti depositati presso la Casa Comunale	Tempestività	Tempo di consegna degli atti richiesti	Rilascio immediato, contestuale alla richiesta.	100%	Atti amministrativi rilasciati: 2694 Atti giudiziari rilasciati: 4429		Gestionale Casa Comunale	
Ricezione documenti cartacei presentati allo sportello del protocollo generale	Tempestività	Numero degli atti consegnati alle Direzioni	100%	100%	Documentazione amministrativa di vario genere: circa 5000 documenti presentati; Bandi (ERP, Patrimonio e Municipi, morosità incolpevole): 3449 Totale: 8449		Auriga/documenti in giacenza	Atti protocollati su Auriga e depositati successivamente in casella di competenza della Direzione.
AZIONI DI MIGLIORAMENTO				ESITI				
1) Supporto alla Direzione Sistemi Informativi per la messa in esercizio del nuovo sistema gestionale degli atti amministrativi				100%, per quanto di competenza della Segreteria Generale e Direzione di Area Organi Istituzionali.				
2) Supporto alla Formazione del personale all'utilizzo del nuovo sistema informatico di gestione degli atti amministrativi				100%, per quanto di competenza della Segreteria Generale e Direzione di Area Organi Istituzionali.				
3) In sinergia con la Direzione Sistemi Informativi, valutazione e adozione di strumenti di miglioramento dell'accessibilità dei documenti da parte degli utenti.				100%, per quanto di competenza della Segreteria Generale e Direzione di Area Organi Istituzionali.				