

RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI
Carta dei Servizi - DIREZIONE GENERALE E ORGANI ISTITUZIONALI
Anno 2022

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 5 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	98%	su 130 richieste di vidimazione 127 sono state evase nel termine previsto	per 3 registri l'allungamento dei tempi è dipeso dalla necessità di integrazione della documentazione necessaria per la vidimazione	richieste pervenute	in media il tempo di consegna dei registri vidimati è di 2,4 giorni
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%	su 6 richieste di vidimazione per un totale di 271 moduli, sono state evase nel termine tutte le richieste		richieste pervenute	
Autenticazione scritture private	Tempestività nell'erogazione del servizio	Intervallo di tempo fra la richiesta e l'autenticazione	Rilascio immediato				nessuna richiesta pervenuta	
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%	1848 atti		albo/storico auriga	1155 rendiconti e 663 pubblicazioni ordinarie
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%	366 istanze		istanze pervenute via mail/pago PA	183 utenti; 183 uffici di cui 40 copie conformi
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 pubblicazioni		pagina sito web/dati aggregati	4 regolamenti abrogati
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 10 giorni dalla data di approvazione	100%	totale provvedimenti 317			
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	88%	N. provvedimenti adottati: 317 - N. provvedimenti pubblicati oltre 10 GG. Dall'adozione: 39 (12%)	si precisa che il mancato raggiungimento del 100% dell'obiettivo è dipeso da un maggior tempo necessario all'acquisizione delle firme	e - praxi	

UFFICIO COMMISSIONI								
Publicazione 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 3 giorni	100%	280 richieste consiglieri processate e pubblicate contestualmente sul sito web 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	100%	verbali richiesti n. 124- inviati n. 124 nei termini di cui alla carta servizi			
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%	11 rilevazioni inviate entro il termine/ 11 rilevazioni eseguite		E-mail alla Direzione Politiche del Personale e Formazione - Settore Amministrazione del Personale e trattamento economico	nel mese di giugno 2022 non si è svolta alcuna seduta di Consiglio comunale
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 giugno 2022 non si è svolta alcuna seduta di Consiglio comunale
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 10 giorni dalla data di approvazione (salvo provvedimenti di particolare complessità)	100%	78 deliberazioni formalizzate nei termini/ 78 deliberazioni approvate. Per le delibere di particolare complessità, vedere nota.		e-praxi	nel servizio erogato non sono state comprese le deliberazioni di particolare complessità (corrispondenti a 4 provvedimenti su 82 approvati).
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%	69 mozioni pubblicate nei termini/69 mozioni approvate. 263 ordini del giorno pubblicati nei termini/263 ordini del giorno pubblicati		sito del Comune di Genova (http://www.comune.genova.it/archivio_sedute/9692%2878891%28136218)	nel servizio erogato non sono stati compresi gli ordini del giorno approvati collegati ai Documenti previsionali e programmatici 2023-2025 per il loro elevato numero (498)
Publicazione 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	100%	78 deliberazioni pubblicate nei termini/ 78 deliberazioni approvate. Per le delibere di particolare complessità, vedere nota.		Albo pretorio del Comune di Genova (https://alboonline.comune.genova.it/albopretorio)	nel servizio erogato non è stata compresa la pubblicazione delle deliberazioni di particolare complessità (corrispondenti a 4 provvedimenti su 82 approvati).

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	60%		In alcuni casi, il termine è risultato superiore a 20 giorni in relazione alla durata della seduta e/o alla complessità della verbalizzazione e/o alla quantità degli allegati e/o all'invio al Segretario di seduta che ha cambiato sede lavorativa.	E-mail ai Gruppi consiliari	
UFFICIO BILANCIO								
Rimborso delle spese economali 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%	istanze pervenute: 43 istanze trattate: 43		istanze pervenute	
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%	istanze pervenute: 11 atti di liquidazione emessi: 11		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%	istanze pervenute: 76 istanze trattate: 76		istanze pervenute	
AZIONI DI MIGLIORAMENTO			ESITI					
1) Revisione complessiva del sistema di gestione e archiviazione documentale e-praxi			Si è proseguito con le attività propedeutiche alla messa in funzione del programma Auriga, destinato alla sostituzione integrale del sistema e-praxi.					
2) Formazione del personale per il nuovo sistema informatico di gestione degli atti amministrativi dell'Ente			La formazione verrà effettuata all'avvio in produzione del nuovo programma.					
3) Avvio del progetto di pubblicazione sul sito internet istituzionale degli atti collegiali annualità pregresse			Progetto non ancora avviato.					