



Comune di Genova



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI
Carta dei Servizi - DIREZIONE SEGRETERIA GENERALE E ORGANI ISTITUZIONALI
Anno 2020

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	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%	32		I registri sono stati vidimati in media entro 4 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%	120		
Autenticazione scritture private	Tempestività nell'erogazione del servizio	Intervallo di tempo fra la richiesta e l'autenticazione.	Rilascio immediato.	/	/	/	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%	632		Atti pubblicati direttamente da Ufficio Albo

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%	213		Ufficio chiuso al pubblico da inizio lockdown. Dal 1° luglio 2020 aperto solo su prenotazione. Richieste evase con mail/PagoPa
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.	80%	34	Si precisa che il mancato raggiungimento del 100% è stato dovuto alla necessità di elaborare il testo in un formato idoneo alla pubblicazione e all'inserimento del link di collegamento.	
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.	96,50%	TOT.DELIBERE GIUNTA/TOT.FUORI TERMINE	Si precisa che il mancato raggiungimento del 100% è stato dovuto alla necessità di revisione del testo a seguito di modifiche apportate in seduta o alla complessità di composizione legata al numero degli allegati al provvedimento.	
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.	93,84%	TOT.DELIBERE GIUNTA/TOT.FUORI TERMINE	Si precisa che il mancato raggiungimento del 100% dell'obiettivo è dipeso da un maggior tempo necessario all'acquisizione delle firme.	
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%	184 richieste di 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%	60 verbali di seduta ricevuti corretti riveduti e inviati ai gruppi consiliari entro il termine di 8 giorni		
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%			
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%			
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.	90%		Il risultato raggiunto (90%) è dovuto alla formalizzazione di delibere di particolare complessità oggetto di numerosi emendamenti approvati in seduta.	
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%			Nel servizio erogato non è stata compresa la deliberazione relativa all'approvazione dei documenti previsionali e programmatici, per la peculiarità della stessa e per l'elevato numero degli ordini del giorno ad essa correlati (305) e delle relative modifiche.
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.				

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.	
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%	50		L'attività istruttoria ai fini dei rimborsi si è svolta nel rispetto dei tempi previsti dalla Carta dei Servizi. Il ritiro dei rimborsi da parte dei richiedenti si è svolto compatibilmente con la situazione di pandemia in atto.
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%	13		
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%	31		