



Comune di Genova



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi Reparto Contravvenzioni Polizia Municipale

Anno 2014

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO	NOTE
SERVIZIO CASSA	Tempo di consegna atti	30gg	100%	
	Tempo consegna fotogrammi per transiti ZTL	5gg	100%	
	Tempo chiusura richieste di storno	15gg	99%	Pochissimi ritardi durante periodi particolarmente critici
	Tempi di invio all'ufficio liquidazione e mandati delle richieste di rimborso	45gg	97%	Alcune pratiche hanno richiesto accertamenti presso banche dati esterne (poste) con tempi di risposta relativamente lunghi
	Tempi di invio istanze annullamento all'ufficio contenzioso o altri uffici	10gg	100%	
	Tempi di risposta a richieste di informazioni semplici su verbali o avvisi bonari	Tempo reale	100%	
	Tempi di risposta a richieste di informazioni complesse su verbali o avvisi bonari	30gg	100%	Pochissime pratiche richiedono accertamenti che richiedono tempi relativamente lunghi

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO	NOTE
SERVIZIO RUOLI	Tempi di risposta a richieste informazioni semplici sulle cartelle esattoriali	Tempo reale	100%	
	Rateazione	30gg	100%	
	Tempi di risposta a richieste informazioni complesse sulle cartelle esattoriali	30gg	98%	Si è superato il tempo di risposta garantito solo per 32 pratiche presentate con documentazione incompleta o da acquisire dal Conc. Equitalia SpA , e/o ponderose ricerche della notifica dei verbali