



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi PL Reparto Contravvenzioni, Contenzioso e Ruoli - Anno 2020

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	NOTE
<b>Ufficio Relazioni con il Pubblico</b>							
Rilascio di atti e/o fotogrammi	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna di atti e/o fotogrammi dalla richiesta	30 giorni	100%	875		quattro pratiche evase nei tempi ma registrate in ritardo in procedura causa smartworking
Rilascio di fotogrammi relativi ai transiti	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna di fotogrammi relativi ai transiti in ZTL	entro i 5 fotogrammi : consegna in tempo reale oltre i 5 fotogrammi : previo appuntamento nei successivi 7 gg	100%	214		due pratiche evase nei tempi ma non registrate in procedura causa s.w.
Rilascio informazioni sui verbali e sugli avvisi bonari	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di risposta a richiesta di informazioni sui verbali e sugli avvisi bonari	In tempo reale direttamente allo sportello, per richieste semplici - 30 gg per richieste complesse o presentate per posta, fax, email all'indirizzo pmfrontoffice@comune.genova.it	100%	22 avvisi bonari		*monitoraggio effettuato sulle richieste protocollate * la direzione durante il 2020 ha sospeso l'invio degli avvisi bonari *non è possibile quantificare le numerosissime informazioni rilasciate tramite e-mail- comunque evase nei 30 gg
Richieste di storno su verbali non saldati o per somme erroneamente pagate	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di chiusura delle richieste di storno su verbali non saldati o per somme erroneamente pagate (in presenza di altro debito la quota versata in eccesso viene utilizzata a compensazione di quanto dovuto)	15 giorni	100%	58		due pratiche evase nei tempi ma non registrate subito in procedura causa s.w.

Rimborso di somme erroneamente pagate	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di invio all'ufficio "liquidazione e mandati" delle richieste di rimborso di somme erroneamente pagate	30 giorni	100%	tot. verbali rimborsati 5190		a seguito di modifiche procedurali questo dato non è più disponibile l'invio dei rimborsi all'ufficio liquidazioni avviene in tranches
Istanze di archiviazione in autotutela	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di inoltro all'Ufficio Contenzioso della Polizia Municipale – Via XX Settembre, 7/1A - dell'istanza di archiviazione in autotutela	10 giorni	100%	2201 istanze riguardanti 5190 verbali		durante il 2020 l'ufficio contenzioso è stato accorpato al Reparto
Richiesta di rateazione	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di evasione della richiesta di rateazione	30 giorni	100%	67		le pratiche sono state evase tutte nei 30 gg ma 6 pratiche registrate in ritardo per s.w.
Rilascio informazioni semplici sulle cartelle esattoriali	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di risposta a richiesta di informazioni semplici sulle cartelle esattoriali	In tempo reale direttamente allo sportello	100%			non è possibile quantificare le numerosissime informazioni rilasciate
<b>Ufficio Ruoli Esattoriali</b>							
Rilascio informazioni complesse sulle cartelle esattoriali	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di risposta a richiesta di informazioni sulle cartelle esattoriali	30 gg per richieste complesse e presentate per posta, fax, e-mail 45 gg per istanze particolari che prevedano acquisizione di informazione presso altri enti/uffici	100%	675		il dato (675) riguarda esclusivamente risposte su istanze protocollate; circa 200 informazioni date via email
<b>Ufficio Sanzioni Accessorie</b>							
Presso gli sportelli vengono dissequestrati/svincolati dal fermo amministrativo i veicoli e restituiti, in tempo reale, i documenti di circolazione liberati veicoli/fermi amministrativi	tempestività nell'erogazione del servizio	immediato/restituiti in tempo reale e comunque entro 24h		100%	955 765 dissequestri 190 fermi amministrativi		entro 24 ore dalla richiesta di dissequestro o svincolo del bene
<b>Ufficio Contenzioso</b>							
Ricezione e gestione ricorsi per l'Autorità Amministrativa	tempestività nell'erogazione del servizio	i tempi di risposta non riguardano l'utenza ma sono relativi alla sola definizione procedimento di contenzioso amministrativo		100%	2030		

Ricezione e Gestione ricorsi in opposizione nanti l'Autorità Giudiziaria	tempestività nell'erogazione del servizio	tempi di risposta non riguardano l'utenza ma la sola definizione procedimento di contenzioso giudiziario		100%	312		Il dato riportato rileva le opposizioni proposte nanti al GDP
<b>Autotutela</b>							
Valutazione e successiva gestione in autotutela istanze di annullamento su procedimenti amministrativi	tempestività nell'erogazione del servizio	tempi di risposta in termini di definizione procedimento a fronte di istanza annullamento in autotutela	30 giorni dalla presentazione istanza, con riscontro scritto all'istante solo in caso di esito negativo	100%	2201		
<b>AZIONI DI MIGLIORAMENTO</b>				<b>ESITI</b>			
Progetto PagoPA che consentirà al cittadino di rivolgersi per il pagamento dei verbali d'infrazione ai Prestatori di Servizio di Pagamento che aderiscono al progetto(banche, poste, tabaccai, servizi comunali online etc.);il beneficio atteso consiste nella migliorata certezza del pagamento effettuato con conseguente abbattimento del ricorso all'istanza di rimborso per pagamento in esubero.				PagoPa è attivo e consente al cittadino il pagamento dei verbali d'infrazione al Cds, a leggi e regolamenti, direttamente sul sito dell'Ente o attraverso i canali sia fisici che online di banche e altri Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP), come ad esempio le agenzie di banca, poste, tabaccai, servizi comunali online etc.			
Reparto Contravvenzioni, Contenzioso e Ruoli Dott. RENATO LEMBO (documento firmato digitalmente)							