



Comune di Genova



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Monitoraggio standard Carta dei Servizi - Anno 2019

DIREZIONE POLIZIA MUNICIPALE – REPARTO CONTRAVVENZIONI

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO	Descrizione risultato / formula indicatore
Rilascio di atti e/o fotogrammi	<30gg	100%	98%	Dalla data di inserimento in procedura alla data di scarico.

Rilascio fotogrammi relativi a transiti in ZTL (fino a 5 fotogrammi)	Tempo reale	100%	99%	Il numero degli atti non è quantificato in quanto spesso consegnati in tempo reale
Rilascio fotogrammi relativi a transiti in ZTL (più di 5 fotogrammi)	7gg	100%	100%	
Rilascio informazioni semplici su verbali o avvisi bonari allo sportello	Tempo reale	100%	100%	Numero di informazioni non precisamente quantificabile essendo in parte informazioni verbali.
Rilascio informazioni complesse o presentate per posta, fax, e-mail su verbali o avvisi bonari	30gg	100%	100%	
Tempo chiusura richieste di storno	<15gg	100%	97%	Dalla data di inserimento in procedura alla data di

Tempo chiusura richieste di storno	<10gg	100%	97%	scarico.
Rimborso di somme erroneamente pagate	<30gg	100%	99%	Tempo di invio delle richieste all'ufficio liquidazione e mandati
Istanze archiviazione in autotutela	<10gg	100%	100%	Tempi di invio istanze all'ufficio contenzioso o altri uffici, dalla data di inserimento in procedura alla data di scarico.
Richiesta di rateazione verbali	30gg	100%	97%	Dalla data di inserimento in procedura alla data di scarico
Tempi di risposta a richieste informazioni semplici sulle cartelle esattoriali allo sportello	Tempo reale	100%	100%	Numero di richieste non quantificabile, in quanto trattasi di informazioni verbali
Tempi di risposta a richieste informazioni complesse o presentate per posta, fax, e-mail sulle cartelle esattoriali	30gg	100%	98%	Dalla data di protocollo della istanza alla data di spedizione della risposta al richiedente

Tempi di risposta a richieste informazioni complesse su cartelle esattoriali che prevedano acquisizione di informazioni presso altri enti/uffici	45gg	100%	96%	Dalla data di protocollo della istanza alla data di spedizione della risposta al richiedente
Rilascio copie di Relazioni di Servizio	<10gg	100%	100%	Dalla data di deposito della relazione di servizio da parte del redattore