

RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi PL Reparto Contravvenzioni, Contenzioso e Ruoli - Anno 2021

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTE DEL DATO	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%	2421 / 2421		Hermes	tempo max gg 5
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%	814 / 814		Zimbra	
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%	1450 / 1450		Hermes - Email	
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%	73		Hermes	
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	41%	182/443	Quando l'eventuale doppio pagamento non risulta su Hermes, con l'adozione del sistema di pagamento Pago P.A. non permette di verificare direttamente il doppio incasso poiché vengono versati all'amministrazione cifre cumulative di molteplici incassi; pertanto risulta difficile e laborioso recuperare il singolo incasso	Hermes-Sibak	
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	30 giorni	100%	2351 / 2351		Hermes	tempo max gg 5
Richiesta di rateizzazione	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di evasione della richiesta di rateazione	30 giorni	100%	82/82		Hermes	
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			Il servizio allo sportello è reso da Genova Parcheggi		
<b>Ufficio Ruoli Esattoriali</b>								

<b>Rilascio informazioni complesse sulle cartelle esattoriali</b>	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	98%	347/355	Attesa informazioni dall'Agenzia delle Entrate e Riscossione	procedura Hermes, formula	
<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	non quantificabile	100%	2492 / 2492		Software Hermes	
Ricezione e Gestione ricorsi avverso giudice penale	tempestività nell'erogazione del servizio	tempi di risposta non riguardano l'utenza ma la sola definizione procedimento di contenzioso giudiziario	non quantificabile	100%	519 / 519		Software Hermes	
<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%	2351 / 2351		Software Hermes	
Ricezione e gestione scritti difensivi su provvedimenti amministrativi di competenza del Sindaco o altra 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	non quantificabile	100%	553 / 553		Software Hermes	
<b>AZIONI DI MIGLIORAMENTO</b>				<b>ESITI</b>				
1) 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				Il servizio PagPa è stato è pienamente attuato				
2) Fascicolo del cittadino che consentirà ai residenti in Genova di accedere on line alle informazioni relative ai Verbali e alle istanze presentate tramite accreditamento Spid accedendo al link <a href="https://smart.comune.genova.it/sezione/fascicolo-digitale-delcittadino">https://smart.comune.genova.it/sezione/fascicolo-digitale-delcittadino</a>				L'utenza tramite il Fascicolo del cittadino può accedere e visualizzare verbali e istanze presentate.				