



## RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

### Carta dei Servizi Mobilità - Anno 2023

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>GESTIONE SOSTA</b>								
PARCHEGGI DISABILI PERSONALIZZATI istituzione, abrogazione e manutenzione degli stalli personalizzati riservati ai disabili, in possesso di CUDE e requisiti	Tempestività	Numero giorni per la conclusione del procedimento e comunicazione al richiedente	Entro 60 giorni dalla presentazione dell'istanza	65%	n. procedimenti conclusi nei tempi/tot. Istanze pervenute (106/162)	Cause non imputabili all'ufficio parcheggi disabili: disponibilità non frequente medico legale ASL per commissione, casi con necessità di visite medico legali, tempi di giacenza raccomandate a richiedenti	software gestione istanze, comunicazioni con utenza (mail, pec, raccomandate), condivisa documenti, verbali commissione medica	dal secondo trimestre sono considerati anche i procedimenti con esito negativo, dove non è stato assegnato il parcheggio personalizzato
	Accessibilità	Numero di canali attivi per la presentazione istanza	3 canali attivi (Municipi, Fascicolo del cittadino, PEC)	100%	n.3 canali attivi/tot. 3 canali		Rilevabile da utilizzo canali assegnati	
	Trasparenza	Numero di canali di informazione attivi	5 canali attivi (Sito internet, indirizzo e-mail, PEC, telefono, appuntamento)		100%	n.5 canali attivi/tot.5 canali		Rilevabile da utilizzo canali assegnati

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>INTERVENTI DI MANUTENZIONE DI SEGNALETICA DI SOSTA</b>	Tempestività	Valutazione tecnica, riscontro al richiedente e inoltro ordine lavori	Entro 15 giorni dalla richiesta	90%	n.514 ordini e comunicazioni di diniego inoltrate nei tempi/tot. .572 richieste		Fonte: Emissione Ordinanza1)Procedimento informatizzato Fonte: AurigaWeb 2) pubblicazione contatti utili sito Internet Comune di Genova e contestuale inoltro ordine lavori. Tracciabilità: Italy Solution	Non inoltrati dinieghi
		Esecuzione e conclusione intervento	Entro 60 gg dall'ordine	90%	n.528 interventi conclusi nei tempi/tot.587 interventi effettuati		Fonte: A.S.Ter - Controllo a campione Ufficio raccordo A.S.Ter monitorato con rilevazione fotografica conservata per 12 mesi.	
	Accessibilità	Numero di canali attivi per richiesta/segnalazione interventi	4 canali attivi (Segnalaci, indirizzo e-mail, PEC, appuntamento)	100%	n. 4 canali attivi/tot. 4 canali		Rilevabile da utilizzo canali assegnati	
	Trasparenza	Numero di canali attivi d'informazione	4 canali attivi (Sito internet, indirizzo e-mail, telefono, appuntamento)	100%	n. 4canali attivi/tot.4 canali		Rilevabile da utilizzo canali assegnati	
<b>INTERVENTI DI MODIFICA ALLA SOSTA</b> (segnaletica orizzontale e verticale stalli disabili, merci, auto, moto ed altri)	Tempestività	Numero giorni necessari per emissione ordinanza e invio ordine lavori in caso di intervento	Riscontro al richiedente ed emissione ordinanza in caso di intervento entro 30 giorni dalla richiesta/segnalazione	90%	n. 312 ordini inoltrati nei tempi/tot.347 richieste accolte		Procedimento informatizzato Fonte: AurigaWeb - Applicativo ItalySolution; applicativo Gestione Ordini Lavoro/Segnaletica Aste	
		Esecuzione e conclusione intervento	Entro 45 giorni dall'ordine	95%	n.330 interventi conclusi nei tempi/n.347 tot. Interventi effettuati		Applicativo ItalySolution; applicativo Gestione Ordini Lavoro/Segnaletica Aster	
	Accessibilità	Numero di canali attivi per la presentazione istanza	4 canali attivi (Segnalaci, PEC, indirizzo e-mail, appuntamento)	100%	n.4 canali attivi/tot.4 canali		Rilevabile da utilizzo canali assegnati	
	Trasparenza	Numero di canali attivi di informazione	4 canali attivi (Sito internet, telefono, indirizzo e-mail, appuntamento)	100%	n.4 canali attivi/tot.4 canali		Rilevabile da utilizzo canali assegnati	

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTI DEL DATO	NOTE
<b>GESTIONE VIABILITA'</b>								
<b>INTERVENTI DI MODIFICA TEMPORANEA DEL TRAFFICO PER CANTIERI O MANIFESTAZIONI</b>	Tempestività	Numero giorni necessari per emissione ordinanza o comunicazione diniego	Entro 10 giorni dalla presentazione dell'istanza	100%	n. 665 ordinanze emesse /n. 665 istanze pervenute		Procedimento informatizzato Fonte: AurigaWeb	n. 678 istanze totali (13 inoltrate dal 22/12/2023 pertanto rilasciate nel 2024)
	Accessibilità	Numero canali attivi per presentazione istanza	4 canali attivi (Servizi On Line, indirizzo email dedicato, PEC, appuntamento)	100%	n. 4 canali attivi/tot. 4 canali		Rilevabile da utilizzo canali assegnati	
<b>INTERVENTI DI MANUTENZIONE DI SEGNALETICA DI CIRCOLAZIONE</b>	Tempestività	Valutazione tecnica, riscontro al richiedente e inoltro ordine lavori	Entro 15 giorni dalla richiesta	95%	n. 325 ordini e comunicazioni di diniego inoltrate nei tempi/tot. 342 richieste		Rilevabile da utilizzo canali assegnati	
		Esecuzione e conclusione intervento	Entro 60 giorni dall'ordine	90%	n.308 interventi conclusi nei tempi/tot. 342interventi effettuati		Fonte: A.S.Ter - Controllo a campione Ufficio raccordo A.S.Ter monitorato con rilevazione fotografica conservata per 12 mesi.	
	Accessibilità	Numero di canali attivi per presentazione segnalazione	4 canali attivi (Segnalaci, PEC, indirizzo e-mail, appuntamento)	100%	n. 4 canali attivi/tot. 4 canali		Rilevabile da utilizzo canali assegnati	
	Trasparenza	Numero di canali attivi di informazione	4 canali attivi (Sito internet, telefono, indirizzo e-mail, appuntamento)	100%	n.4 canali attivi/tot.4 canali		Rilevabile da utilizzo canali assegnati	

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
INTERVENTI DI MODIFICA ALLA CIRCOLAZIONE (segnaletica orizzontale e verticale, semafori, opere civili)	Tempestività	Numero giorni necessari per emissione ordinanza ed invio ordine lavori in caso di intervento	Riscontro al richiedente ed emissione ordinanza in caso di intervento entro 30 giorni da richiesta/ segnalazione	95%	n.516 ordini inoltrati nei tempi/tot.543 richieste accolte		Tempo medio tracciato da utilizzo applicativi in uso	
		Esecuzione e conclusione intervento	Entro 45 giorni dall'ordine	98%	n.532 interventi conclusi nei tempi/tot. 543 interventi effettuati		Tempo medio tracciato da utilizzo applicativi in uso	
	Accessibilità	Numero di canali attivi per presentazione richiesta o segnalazione	4 canali attivi (Segnalaci, PEC, mail, appuntamento)	100%	n.4 canali attivi/tot. 4Canali		Rilevabile da utilizzo canali assegnati	
	Trasparenza	Numero di canali attivi di informazione	4 canali attivi (Sito internet, mail, telefono, appuntamento)	100%	n.4 canali attivi/4tot. canali		Rilevabile da utilizzo canali assegnati	
<b>GESTIONE CONTRATTI</b>								
CONTRATTO DI SERVIZIO CON GENOVA PARCHEGGI	Efficacia	Monitoraggio del rispetto dei parametri contrattuali	Trimestrale	100%	n. monitoraggi effettuati/n. monitoraggi programmati (4/4)		PEC protocollata da Genova Parcheggi di invio report trimestrale, scambio mail sistematico, riunioni tematiche, documenti in condivisa	
	Trasparenza	Pubblicazione report risultati monitoraggio sul sito istituzionale	Trimestrale	25%	n.pubblicazioni effettuate/n. pbblicazioni programmate (1/4)	Carenza personale preposto	sito istituzionale, area tematica mobilità	pubblicato report annuale
CONTRATTO DI SERVIZIO CON AMT	Efficacia	Monitoraggio del rispetto dei parametri contrattuali servizi aggiuntivi	Trimestrale	0	n. monitoraggi effettuati/n. monitoraggi programmati	monitoraggio di competenza di Città Metropolitana, ruolo residuale di Mobilità		la Direzione Mobilità ha fornito supporto anche partecipando ai comitati di gestione del contratto
	Trasparenza	Pubblicazione report risultati monitoraggio sul sito istituzionale	Trimestrale	25%	n.pubblicazioni effettuate/n. pbblicazioni programmate (1/4)	Carenza personale preposto	sito istituzionale, area tematica mobilità	report annuale con dati generali sul servizio

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTI DEL DATO	NOTE
CONTRATTO DI SERVIZIO CON GENOVA CAR SHARING	Efficacia	Monitoraggio del rispetto degli impegni contrattuali	Trimestrale	100%	n. monitoraggi effettuati/n. monitoraggi programmati (4/4)		mail da Genova Car Sharing di invio report trimestrale, riunioni comitato di gestione, scambi mail e riunioni tematiche, documenti in condivisa	riunioni del comitato di gestione contratto
	Trasparenza	Pubblicazione risultati monitoraggio	Trimestrale	25%	n.pubblicazioni effettuate/n. pubblicazioni programmate (1/4)	Carenza personale preposto	sito istituzionale, area tematica mobilità	pubblicato report annuale
<b>AZIONI DI MIGLIORAMENTO</b>								
Effettuazione indagine di customer satisfaction finalizzata al raffronto tra il livello di soddisfazione degli utenti in relazione alla prestazione erogata e il relativo livello di adeguatezza rispetto agli standard predefiniti					non effettuata			
Redazione e diffusione di una newsletter, sul sito web del Comune e in forma cartacea con l'obiettivo di informare e aggiornare gli stakeholder, e potenzialmente tutti i cittadini, sull'attività svolta e sulle procedure adottate. Si prevede di pubblicare annualmente un report con i principali elementi quantitativi e qualitativi sui servizi erogati, con evidenza degli interventi maggiormente significativi.					Non pubblicata newsletter			
Attivazione di incontri periodici di coordinamento tra direzioni del Comune/Municipi/ Società controllate e/o in house					Mobilità: effettuati frequentemente su temi specifici (es. contratto arredo urbano pensiline, sviluppo blu area) Regolazione: contestuali alla progettazione/risoluzione interventi complessi - Effettuati incontri con Presidente Municipi- Partecipazione ad assemblee pubbliche quando richiesta ed attinente alle funzioni assegnate			