

RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi PL Reparto Sanzioni-Contenzioso e Ruoli - 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
Ufficio Relazioni con il Pubblico								
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	Max 10 giorni per le richieste semplici pervenute con email	100%	11475 / 11475		OUTLOOK/ZIMBRA	10509 Email pl infosanzioni - 966 avvisibonarichiarimenti
			30 gg per richieste complesse o presentate per posta, fax, email all'indirizzo pmcassa@comune.genova.it (nei periodi di invio delle lettere di avviso bonario anche all'indirizzo pmruoli@comune.genova.it)		0		OUTLOOK/ZIMBRA	nessuna richiesta di questa tipologia
Rilascio di atti e/o fotogrammi	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna di atti e/o fotogrammi dalla richiesta	30 giorni	100%	2412 / 2412		Verbatel / Outlook	foto/verbali/notifiche - tutte definite nei termini
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	100%	949 / 949		Zimbra	949 Foto per transiti in Ztl
			oltre i 5 fotogrammi : previo appuntamento nei successivi 7 gg		0			nessuna richiesta di questa tipologia

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
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%	30/30		Hermes	30 pratiche definite nei termini
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	88%	421 /481	Aggiornamento Sibak, emissione impegni, dati mancanti da richiedenti dati da NIVI, , dati mancanti in Hewrmes	Hermes/Sibak	Totale pratiche definite 481/481 di cui 421 nei termini
Richiesta di rateizzazione	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di evasione della richiesta di rateazione	30 giorni	100%	101/101		Hermes	101 pratiche di rateizzazione definite nei termini
Ufficio Ruoli Esattoriali								
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	100%	923/923			pratiche totali 966 di cui: 923/923 lavorate nei 30gg; 31/43 lavorate nei 45 gg
			45 gg per istanze particolari che prevedano acquisizione di informazione presso altri enti/uffici	72%	31 / 43	Ritardo nelle risposte di A.E.R., nonchè grande numero istanze disceso dalla corposa attività dell'ufficio che ha predisposto due annualità di ruolo recuperando quanto in "arretrato".		
Autotutela								
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	20 giorni dalla presentazione istanza, con riscontro scritto all'istante solo in caso di esito negativo	97%	2600/2669	Attesa documentazione	Hermes	2600 verbali/pratiche definite nei termini e 69 oltre i termini per attesa documentazione

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
AZIONI DI MIGLIORAMENTO				ESITI				
1. Per il servizio di annullamento in autotutela di una sanzione quando l'istanza è presentata tramite Fascicolo del cittadino è prevista la creazione della modalità "avviso di cambio stato" all'interno dell'Applo: consiste in un messaggio che informa l'interessato dell'accoglimento, del rigetto e delle richieste di integrazione								rilasciato in produzione il 27/10/2023
2. Per la richiesta di rateizzazione del pagamento delle sanzioni pecuniarie conseguenti a verbali per violazioni del CdS è previsto l'inserimento dell'istanza nel Fascicolo del cittadino: consente al cittadino in possesso di credenziali SPID, di CIE (Carta d'Identità Elettronica) o CNS (Carta Nazionale Servizi) di inoltrare la richiesta on line, nei casi per cui è prevista.								rilasciato in produzione il 28/11/2023
Per la richiesta di rimborso sanzioni pecuniarie erroneamente versate è previsto l'inserimento dell'istanza nel Fascicolo del cittadino: consente al cittadino in possesso di credenziali SPID, CIE (Carta d'Identità Elettronica) o CNS (Carta Nazionale Servizi) di richiedere on line il rimborso, nei casi espressamente previsti.								rilasciato in produzione il 28/11/2023