



Comune di Genova



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi POLIZIA AMMINISTRATIVA UPA - 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 PERMESSI								
Autorizzazioni per transiti in deroga o in vie soggette a limitazioni	tempestività nell'erogazione del servizio	tempi rilascio titolo autorizzativo	40 giorni ove necessario acquisire il parere di un Ente esterno	100%	358 / 358		protocollo	3 pratiche complesse hanno richiesto pareri/prescrizioni da altri enti/uffici
Autorizzazioni per apertura chiusini in orario diurno e/o notturno	tempestività nell'erogazione del servizio	tempi risposta per rilascio titolo autorizzativo	7 giorni	100%	7/7		protocollo	7 pratiche definite nei termini
Nulla osta per occupazione temporanea suolo pubblico per raccolta firme	tempestività nell'erogazione del servizio	tempi di risposta rilascio titolo autorizzativo	2 giorni per occupazioni con banchetti	100%	478 / 478		protocollo	478 pratiche definite nei termini
			10 giorni per occupazioni con gazebo	100%	177 / 177		protocollo	177 pratiche definite nei termini
Autorizzazioni per soste operative con autoveicoli, gru e cestelli elevatori	tempestività nell'erogazione del servizio	tempi di risposta rilascio titolo autorizzativo	10 giorni esclusi tempi necessari al rilascio di pareri esterni	100%	10 / 10		mero conteggio, e-mail	10 pratiche definite nei termini
Procedure di dissequestro contrassegni invalidi	tempestività nell'erogazione del servizio	tempi restituzione contrassegno precedente oggetto di sequestro	7 giorni	99%	269/270	n.1 pratica: Difficoltà a contattare la persona che risiede fuori comune	protocollo	

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 LICENZE								
Licenze temporanee di pubblico spettacolo	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempi di risposta rilascio titolo autorizzativo	12 giorni con autocertificazione	100%	211 / 211		protocollo	211 pratiche definite nei termini
			20 giorni senza autocertificazione	100%	152 / 152		protocollo	152 pratiche definite nei termini
Autorizzazioni per attività di spettacolo viaggiante	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempi di risposta rilascio titolo autorizzativo	50 gg (di cui 30 necessari all'acquisizione del certificato antimafia, dei carichi pendenti e del casellario giudiziale)	100%	22 / 22		protocollo	22 pratiche definite nei termini
Autorizzazioni per competizioni podistiche e ciclistiche	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempi di risposta rilascio titolo autorizzativo	30 giorni	100%	51 / 51		protocollo	51 pratiche definite nei termini
Autorizzazioni per trasporto persone a scopo turistico	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempi di risposta rilascio titolo autorizzativo	40 giorni (di cui 30 necessari all'acquisizione del certificato antimafia, dei carichi pendenti e del casellario giudiziale)	100%	12/12		protocollo	12 pratiche definite nei termini
Assegnazione numero matricola ascensori, montacarichi, piattaforme	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempi di risposta rilascio titolo autorizzativo	30 giorni	100%	160/160		protocollo	160 pratiche definite nei termini
Autorizzazioni per attività di fochino	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempi di risposta rilascio titolo autorizzativo	40 giorni (di cui 30 necessari all'acquisizione del certificato antimafia, dei carichi pendenti e del casellario giudiziale)	100%	6/6		protocollo	6 pratiche definite nei termini
Autorizzazioni al noleggio veicoli senza conducente	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempi di risposta rilascio titolo autorizzativo	5 giorni (comunicazione inizio attività)	100%	28 / 28		protocollo	28 pratiche definite nei termini

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
Autorizzazioni all'apertura rimessa di veicoli	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempi di risposta rilascio titolo autorizzativo	5 giorni (comunicazione inizio attività)	100%	7 / 7		protocollo	7 pratiche definite nei termini
Autorizzazioni allo svolgimento attività di Direttore o Istruttore di tiro	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempi di risposta rilascio titolo autorizzativo	40 giorni (di cui 30 necessari all'acquisizione del certificato antimafia, dei carichi pendenti e del casellario giudiziale)	100%	10/10		protocollo	10 pratiche definite nei termini
UFFICIO AUTO PUBBLICHE								
Rilascio e gestione licenze taxi	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempi risposta in termini di acquisizione, documentazione, verifiche requisiti e rilascio titolo autorizzativo	30 giorni (salvi i tempi necessari all'acquisizione del certificato antimafia, dei carichi pendenti e del casellario giudiziale, che possono comportare la sospensione del termine fino a 30 giorni)	100%	15 / 15		protocollo	15 pratiche definite nei termini
Gestione comunicazioni fermo e cambio auto pubblica	tempestività nell'erogazione del servizio	tempi di risposta in termini di ricezione e registrazione pratica	In tempo reale	100%	10596 / 10596		rtilascio attestati e registrazioni e-mail	10596 pratiche definite nei termini
Rilascio documentazione e turnazione annuale auto pubbliche	tempestività nell'erogazione del servizio	distribuzione documentazione relativa alla turnazione annuale	1 giorno	100%			protocollo	nessuna pratica - periodo di sperimentazione di nuova modalità di turnazione
Rilascio autorizzazioni noleggio veicoli con conducente	tempestività nell'erogazione del servizio	tempi risposta in termini di acquisizione, documentazione, verifiche requisiti e rilascio titolo autorizzativo	30 giorni (salvi i tempi necessari all'acquisizione del certificato antimafia, dei carichi pendenti e del casellario giudiziale, che possono comportare la sospensione del termine fino a 30 giorni)	100%	8 / 8			8 pratiche definite nei termini

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
COMPARTO RILASCIO ATTI								
Consegna copie di Relazioni di Servizio	tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di risposta consegna copie di Relazioni di Servizio	10 giorni dal completamento e deposito della relazione di servizio da parte del redattore	100%	2017 / 2017		Verbatel	2017 pratiche definite nei termini
Consegna copie di Rapporto di incidente stradale	tempestività nell'erogazione del servizio	tempo di risposta consegna copie di Rapporto di incidente Stradale	10 giorni dal completamento e deposito del rapporto di incidente da parte del redattore	100%	8558 / 8558		Verbatel	8558 pratiche definite nei termini
UFFICIO OGGETTI RINVENUTI								
Ricezione oggetti rinvenuti sul territorio comunale e loro successiva classificazione, deposito e restituzione agli aventi diritto	tempestività nell'erogazione del servizio	restituzione in tempo reale, ai legittimi proprietari che si presentano all'ufficio entro 1 anno dal rinvenimento	100%	100%	2787 / 2787		Specifico programma	Oggetti rinvenuti 7864 riconsegnati 2787
AZIONI DI MIGLIORAMENTO				ESITI				
Consolidamento delle procedure che consentono la riduzione dei tempi di erogazione dei seguenti servizi: 1) Autorizzazione per attività di fochino da 60 a 40 gg 2) Autorizzazione allo svolgimento dell'attività di direttore o istruttore di tiro da 45 a 40 gg 3) Autorizzazione al transito in deroga in zone o vie soggette a limitazioni da 45 a 40 gg 4) Autorizzazione per trasporto persone a scopo turistico da 45 a 40 gg			conseguiti					