

RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi PL Reparto Sanzioni-Contenzioso e Ruoli - Anno 2025

| 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% | 13224/13224 | | Outlook - CzRM | 13.224 istanze evase nei termini |
| | | | 30 gg per richieste complesse presentate per posta o email | 100% | 751 / 751 | | Zimbra | 751 informazioni su avvisi bonari evase nei termini |
| Rilascio di atti e/o fotogrammi | tempestività nell'erogazione del servizio | Tempo di consegna di atti e/o fotogrammi dalla richiesta | 30 giorni | 100% | 3577/3577 | | Verbatel/ Outlook | 3577 istanze evase 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% | | | Verbatel/ Outlook | I fotogrammi relativi ai transiti in ZTL sono rilasciati in tempo reale da FdC- con il passaggio a Czrm i fotogrammi sono conteggiati assieme agli altri fotogrammi per un totale di 3577 |
| | | | oltre i 5 fotogrammi : previo appuntamento nei successivi 7 gg | N.D. | | | | |
| 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% | 7/7 | | Hermes | 7 istanze evase 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 | 85% | 197 / 231 | Attesa dati mancanti e reintegrazione impegno contabile | Hermes, Protocollo Generale, SIBAK | 197 istanze evase nei termini |
| Richiesta di rateizzazione | tempestività nell'erogazione del servizio | Tempo di evasione della richiesta di rateazione | 30 giorni | 100% | 155/155 | | Hermes | 155 istanze evase 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 |
|--|---|---|---|-------------------------------------|--|--|-----------------------------------|--------------------------------|
| 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 | 99,34% | 604 / 608 | Attesa informazioni da A.E.R. | Posta certificata AURIGA | 604 istanze evase nei termini |
| | | | 45 gg per istanze particolari che prevedano acquisizione di informazione presso altri enti/uffici | N.D. | | | | nessuna richiesta ricevuta |
| 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 | 95,65% | 3311 / 3463 | casi di particolare complessità-attesa documentazione mancante | 1Posta certificata Auriga Outlook | 3311 istanze evase nei termini |
| AZIONI DI MIGLIORAMENTO | | | | ESITI | | | | |
| 1.Introduzione dell'avviso tramite Applo dell'emissione di ordinanza del Prefetto a seguito di ricorso | | | | Avviso attivato dal 28/08/2025 | | | | |
| 2.Introduzione della possibilità di pagare tramite AppIO le sanzioni pecuniarie scaturite da ordinanze ingiuntive del Prefetto | | | | Possibilità attivata dal 28/08/2026 | | | | |