

RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi PL Reparto Sanzioni-Contenzioso e Ruoli - Contravvenzioni- Anno 2024

| 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% | 11133 / 11133 | | outlook e czrm | 11.133 istanze evase nei termini |
| | | | 30 gg per richieste complesse presentate per posta o email | n.d. | ND | | outlook e zimbra | nessuna richiesta complessa |
| Rilascio di atti e/o fotogrammi | tempestività nell'erogazione del servizio | Tempo di consegna di atti e/o fotogrammi dalla richiesta | 30 giorni | 100% | 3055 / 3055 | | Verbatel/ outlook | 3055 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% | 3055 / 3055 | | Verbatel/ outlook | I fotogrammi relativi ai transiti sono conteggiati assieme agli altri fotogrammi per un totale di 3055 |
| | | | oltre i 5 fotogrammi : previo appuntamento nei successivi 7 gg | 100% | N.D. | | | nessuna richiesta ricevuta |
| 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% | 6/6 | | hermes | 6 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 |
|--|---|--|---|---------------------|--|--|------------------------------------|--|
| 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 | 77,37% | 472 / 610 | Aggiornamento Sibak, emissione impegni, dati mancanti da richiedenti dati da NIVI, dati mancanti in Hermes | Hermes, Protocollo Generale, SIBAK | 610 istanze ricevute 472 evase nei termini - Vale la pena precisare che su 138 pratiche evase in ritardo, in 122 casi l'errato pagamento è dipeso dalla stampa sbagliata dell'avviso da parte di Poste ne è conseguito un surplus di lavoro e la conseguente necessità di aggiornare l'impegno finanziario in maniera straordinaria. Escludendo tale evento straordinario la percentuale di evasione pratiche nei termini salirebbe al 96,7% |
| Richiesta di rateizzazione | tempestività nell'erogazione del servizio | Tempo di evasione della richiesta di rateazione | 30 giorni | 100% | 147 / 147 | | Hermes | Il tempo di evasione delle richieste di rateizzazioni è stato considerato al netto delle eventuali sospensioni tecniche previste dalle procedure esempio attesa documenti integrativi/ attesa notifica verbale a tutti i soggetti interessati |
| Ufficio Ruoli Esattoriali | | | | | | | | |
| Rilascio informazioni complesse sulle cartelle esattoriali | tempestività nell'erogazione del servizio | Tempo di risposta a richiesta di informazione sulle cartelle esattoriali | 30 gg per richieste complesse e presentate per posta, fax, e-mail | 96,48% | 574 / 595 | attesa documentazione richiesta ai contribuenti per istanze di sgravio presentate incomplete | Posta certificata AURIGA | 595 istanze ricevute - 574 istanze evase nei termini |
| | | | 45 gg per istanze particolari che prevedano acquisizione di informazione presso altri enti/uffici | 99,17% | 357 / 360 | attesa risposte ADERr ed altri Enti e Direzioni del Comune | Posta certificata AURIGA | 360 istanze ricevute - 357 istanze evase nei termini |
| 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 | 98,34% | 2722 / 2768 | casi di particolare complessità- attesa documentazione mancante | Posta certificata Auriga Outlook | 2768 istanze ricevute - 2722 istanze 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 |
|--|---------------------|------------|---------------------------|---------------------|--|--|----------------|------|
| AZIONI DI MIGLIORAMENTO | | | | | | | | |
| 1. Introduzione della possibilità di presentazione ricorso al prefetto tramite fascicolo del cittadino; | | | | | introdotta a gennaio 2024 | | | |
| 2. Introduzione dell'invio di messaggio tramite Applo in merito alle sanzioni diverse dal Codice della Strada; | | | | | in fase di rilascio nel mese di marzo 2025 | | | |
| 3. Introduzione dell'invio di messaggio tramite Applo in merito alle ordinanze di pagamento di sanzioni amministrative di competenza della Direzione di Area Polizia Locale | | | | | in fase di lavorazione-le tempistiche si sono prolungate a causa dinteroperabilità dei sistemi operativi | | | |
| 4. Notifica delle sanzioni emesse dal personale di Polizia Locale – tipo 2 e 6 – e non direttamente contestate a mezzo della Piattaforma Nazionale delle Notifiche (SEND) anche a mezzo di Applo | | | | | inviati primi test gennaio 24 e successivi sino a settembre 24 -al momento le spedizioni sono sospese causa anomalie della piattaforma | | | |