

RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi Mobilità - 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
GESTIONE SOSTA								
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	73%	n. 160 procedimenti conclusi nei tempi/n. 218 tot. Istanze pervenute	necessità di integrazioni documentali e/o visita medico-legale	archivio istanze, database/applicativo gestione procedimenti	
	Accessibilità	Numero di canali attivi per la presentazione istanza	3 canali attivi (Municipi, Fascicolo del cittadino, PEC)	100%	n. 3 canali attivi/n. 3 tot. canali		Rilevabile da utilizzo canali assegnati	
	Trasparenza	Numero di canali di informazione attivi	4 canali attivi (Sito internet, indirizzo e-mail, telefono, appuntamento)	100%	n. 4 canali attivi/n. 4 tot. canali		WEB	
INTERVENTI DI MANUTENZIONE DI SEGNALETICA DI SOSTA	Tempestività	Valutazione tecnica, riscontro al richiedente, esecuzione e conclusione in caso di accoglimento intervento	Entro 40 giorni dalla richiesta/segnalazione	100%	n. interventi conclusi nei tempi 31/tot. interventi effettuati 31		FONTE : ASTER Gestione Ordini di lavoro Segnaletica AZIENDA SERVIZI TERRITORIALI GENOVA S.P.A. https://pi.astergenova.it:8200/gols/	
	Accessibilità	Numero di canali attivi per richiesta/segnalazione interventi	2 canali attivi (Segnalaci, PEC)	100%	n. canali attivi 2/tot. Canali 2		https://segnalazioni.comune.genova.it/ ; https://auriga.comune.genova.it/AurigaWeb/	
	Trasparenza	Numero di canali attivi d'informazione	4 canali attivi (Sito internet, indirizzo e-mail, telefono, appuntamento)	100%	n. canali attivi 4/tot. Canali 4		WEB	
INTERVENTI DI MODIFICA ALLA SOSTA (segnaletica orizzontale e verticale stalli disabili, merci, auto, moto ed altri)	Tempestività	Riscontro al richiedente, esecuzione e conclusione in caso di accoglimento intervento	Entro 40 giorni dalla richiesta/segnalazione	100%	n. interventi conclusi nei tempi 212 /n. tot. Interventi effettuati 212		FONTE : ASTER Gestione Ordini di lavoro Segnaletica AZIENDA SERVIZI TERRITORIALI GENOVA S.P.A. https://pi.astergenova.it:8200/gols/	
	Accessibilità	Numero di canali attivi per la presentazione istanza	2 canali attivi (Segnalaci, PEC)	100%	n. 2 canali attivi/tot. n. 2 canali		https://segnalazioni.comune.genova.it/ ; https://auriga.comune.genova.it/AurigaWeb/	
	Trasparenza	Numero di canali attivi di informazione	4 canali attivi (Sito internet, telefono, indirizzo e-mail, appuntamento)	100%	n. 4 canali attivi/n. 4 tot. canali		https://segnalazioni.comune.genova.it/ ; https://auriga.comune.genova.it/AurigaWeb/	

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
GESTIONE VIABILITA'								
INTERVENTI DI MODIFICA TEMPORANEA DEL TRAFFICO PER CANTIERI O MANIFESTAZIONI	Tempestività	Numero giorni necessari per emissione ordinanza o comunicazione diniego	Entro 10 giorni dalla presentazione dell'istanza	100%	n ordinanze emesse e comunicazioni di diniego inoltrate nei tempi 1555/n. istanze pervenute 1556		https://alboonline.comune.genova.it/albopretorio/#/albo/140	
	Accessibilità	Numero canali attivi per presentazione istanza	2 canali attivi (Servizi On Line, PEC)	100%	n. canali attivi 2/tot. canali 2		https://www.comune.genova.it/amministrazione/direzione/direzione-regolazione https://www.comune.genova.it/servizi/mobilita-e-trasporti/gestione-viabilita-interventi-di-modifica-temporanea-del-traffico	
	Trasparenza	Numero di canali attivi di informazione	4 canali attivi (Sito internet, telefono, indirizzo e-mail, appuntamento)	100%	n. canali attivi 4/tot. Canali 4		https://www.comune.genova.it/amministrazione/direzione/direzione-regolazione	
INTERVENTI DI MANUTENZIONE DI SEGNALETICA DI CIRCOLAZIONE	Tempestività	Valutazione tecnica, riscontro al richiedente, esecuzione e conclusione intervento	Entro 40 giorni dalla richiesta/segnalazione	100%	n. interventi conclusi nei tempi 358/tot. interventi effettuati 358		FONTE : ASTER Gestione Ordini di lavoro Segnaletica AZIENDA SERVIZI TERRITORIALI GENOVA S.P.A. https://pi.astergenova.it:8200/gols/	
	Accessibilità	Numero canali attivi per richiesta/segnalazione interventi	2 canali attivi (Servizi On Line, PEC)	100%	n. canali attivi 2 /tot. Canali 2		https://www.comune.genova.it/amministrazione/direzione/direzione-regolazione https://www.comune.genova.it/servizi/mobilita-e-trasporti/gestione-viabilita-interventi-di-modifica-temporanea-del-traffico	
	Trasparenza	Numero di canali attivi di informazione	4 canali attivi (Sito internet, telefono, indirizzo e-mail, appuntamento)	100%	n. canali attivi 4/tot. Canali 4		WEB	
INTERVENTI DI MODIFICA ALLA CIRCOLAZIONE (segnaletica orizzontale e verticale, semafori, opere civili)	Tempestività	Riscontro al richiedente, emissione ordinanza in caso di intervento, esecuzione e conclusione intervento	Entro 40 giorni da richiesta/ segnalazione	100%	n. interventi conclusi nei tempi 204/tot. interventi effettuati 204		FONTE : ASTER Gestione Ordini di lavoro Segnaletica AZIENDA SERVIZI TERRITORIALI GENOVA S.P.A. https://pi.astergenova.it:8200/gols/	
	Accessibilità	Numero di canali attivi per la presentazione istanza	2 canali attivi (Segnalaci, PEC)	100%	n. 2 canali attivi/tot. canali 2		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/tot. canali 4		WEB	

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
PROGETTO PEDIBUS								
SUPPORTO ALL'IMPLEMENTAZIONE DEL PROGETTO PEDIBUS	Accessibilità	Numero di canali attivi per presentazione istanza	n. 2 canali attivi (indirizzo e-mail/PEC)	100%	n. canali attivi/tot. canali		Rilevabile da utilizzo canali assegnati	
	Tempestività	Riscontro all'istituto scolastico richiedente	Entro 30 giorni dalla data della richiesta	100%	n. 3 riscontri/n. 3 richieste ricevute		mail istituzionale-European Smart Week 2024-Incontro 28 febbraio 2024	
	Tempestività	Realizzazione interventi (inserimento nel POF/Cartellonistica pubblicitaria/itinerario codificato)	Entro 60 giorni dalla data della richiesta	67%	n. 2 interventi conclusi nei tempi/tot. 3 interventi effettuati	un pedibus attivato in ritardo di 10 gg a causa dell'attenzione e la cura rese necessarie a risolvere alcune complessità	mail istituzionale	n. 3 pedibus nuovi inseriti nei POF, itinerario codificato, non realizzata la cartellonistica per mancanza di stanziamento impossibilità di finanziarli nel contratto di servizio con Aster
GESTIONE CONTRATTI								
CONTRATTO DI SERVIZIO CON GENOVA PARCHEGGI	Efficacia	Numero di incontri periodici di coordinamento	Almeno n. 3/anno	100%	n. 3 incontri effettuati/n.3 incontri programmati	mail per indizione incontri / riscontri successivi	mail per indizione incontri / riscontri successivi	
	Efficacia	Monitoraggio del rispetto degli impegni contrattuali	Trimestrale	100%	n. 4 monitoraggi effettuati/n. 4 monitoraggi programmati	report di monitoraggio periodico inviati da Genova Parcheggi con mail/PEC	report di monitoraggio periodico inviati da Genova Parcheggi con mail/PEC	
	Trasparenza	Pubblicazione report risultati monitoraggio sul sito istituzionale	Trimestrale	25%	n. 1 pubblicazioni effettuate/n. 4 pubblicazioni programmate	pubblicazione report annuale	pubblicazione report annuale	i dati di monitoraggio trimestrale sono stati ricevuti ed analizzati ma non pubblicati
CONTRATTO DI SERVIZIO CON GENOVA CAR SHARING	Efficacia	Numero di incontri periodici di coordinamento	Almeno n. 3/anno	100%	n. 3 incontri effettuati/n.3 incontri programmati	mail per indizione incontri / riscontri successivi	mail per indizione incontri / riscontri successivi	
	Efficacia	Monitoraggio del rispetto degli impegni contrattuali	Trimestrale	100%	n. 4 monitoraggi effettuati/n. 4 monitoraggi programmati	mail da Genova Car Sharing di invio report trimestrale, scambi comunicazioni, riunioni tematiche, sopralluoghi congiunti sul territorio per attivazione nuovi stalli, riunioni per progetti finanziati	mail da Genova Car Sharing di invio report trimestrale, scambi comunicazioni, riunioni tematiche, sopralluoghi congiunti sul territorio per attivazione nuovi stalli, riunioni per progetti finanziati	
	Trasparenza	Pubblicazione risultati monitoraggio sul sito istituzionale	Trimestrale	25%	n. 1 pubblicazioni effettuate/n. 4 pubblicazioni programmate	pubblicazione report annuale	pubblicazione report annuale	i dati di monitoraggio trimestrale sono stati ricevuti ed analizzati ma non pubblicati

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				
Consolidamento delle procedure che hanno consentito la riduzione dei tempi di erogazione dei servizi, in conseguenza della riorganizzazione e ottimizzazione della gestione dei processi messa in atto nel corso del 2023.				DIREZIONE DI AREA SERVIZI CIVI -DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE - ATTO. N.ORM 826 del 20/06/2024 REINGEGNERIZZAZIONE PROCESSO ROTTURA SUOLO CON INTEGRAZIONE DELLE ORDINANZE DI MOBILITÀ. APPROVAZIONE FLUSSO PROCEDIMENTO - ATTO SOTTOSCRITTO DA DIRIGENTE DIREZIONE STRADE, DIRIGENTE DIREZIONE REGOLAZIONE, DIRETTORE AREA SERVIZI CIVICI				
Effettuazione indagine di <i>customer satisfaction</i> 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 Si prevede di pubblicare annualmente un report con i principali elementi quantitativi e qualitativi sui servizi erogati, con evidenza degli interventi maggiormente significativi.				non effettuata-non pubblicato				
Attivazione della Consulta della Mobilità Leggera quale canale per segnalazioni e suggerimenti relativi a pedonalità, ciclabilità e intermodalità.				Sono state sviluppate attività preliminari, è stato effettuato il percorso di partecipazione finalizzato alla redazione del regolamento, la Consulta non è stata finalizzata con passaggio in Consiglio comunale.				
Attività di ricognizione delle ordinanze di circolazione relative alle aree prossime agli istituti scolastici, verifica e analisi del contesto attuale finalizzate alla realizzazione di un testo unico di regolazione del traffico veicolare presso gli istituti scolastici.				DIREZIONE REGOLAZIONE - DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE -ATTO. N.ORM 826 del 20/06/2024 AD OGGETTO: GENOVA - VIE E PIAZZE TERRITORIO MUNICIPIO 1-2-3-4-5-6-7-8-9 - ORDINANZA QUADRO SEGNALETICA DI PERTINENZA DEGLI ISTITUTI SCOLASTICI PRIMARI; DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE; DIREZIONE DI AREA GESTIONE DEL TERRITORIO - DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE- ATTO N. DD 4748 - ESECUTIVO DAL 28/08/2024 AD OGGETTO: PRESA D'ATTO DELL'AVVENUTA APPROVAZIONE DEL TESTO UNICO DELLE ORDINANZE DI REGOLAZIONE TRAFFICO VEICOLARE PRESSO ISTITUTI SCOLASTICI; DIREZIONE REGOLAZIONE -DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE - ATTO. N.ORM 1024 del 21/08/2024 AD OGGETTO: GENOVA - VIE E PIAZZE				
Attività di coordinamento con le altre direzioni dell'Ente finalizzato alla realizzazione di interventi di urbanistica tattica applicata a strade scolastiche e/o alla realizzazione di interventi di urbanistica tattica applicata a due strade scolastiche cittadine.				Sono state sviluppate attività preliminari, è stato effettuato il percorso di partecipazione finalizzato alla redazione del regolamento, la Consulta non è stata finalizzata con passaggio in Consiglio comunale.				
Incremento del numero di pedibus attivi.				I pedibus attivi al momento sono 12, di cui 3 attivati nel 2024. Sono in corso di attivazione altri 6.				