

RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi Mobilità - 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
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	88%	n.229 procedimenti conclusi nei tempi/n. 259 tot. Istanze pervenute	necessità di integrazioni documentali e/o visita medico-legale	archivio istanze, database/applicativo gestione procedimenti	sensibile miglioramento rispetto anno precedente (73%) nonostante aumento numero 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			
	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			
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 /n.41/tot. interventi effettuati 41		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/ n. 4 tot. canali		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. 625 interventi conclusi nei tempi/n.625 tot. Interventi effettuati		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. canali attivi/2/tot. canali 2		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. canali attivi 4/ 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.1450 ordinanze emesse e comunicazioni di diniego inoltrate nei tempi/1450 n. istanze pervenute		https://alboonline.comune.genova.it/albopretorio/#/albo/140	
	Accessibilità	Numero canali attivi per presentazione istanza	2 canali attivi (Servizi On Line, PEC)	100%	n.3 canali attivi/3 tot. canali		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/ 4 tot. canali		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 41/tot. interventi effettuati 41		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	
	Accessibilità	Numero canali attivi per richiesta/segnalazione interventi	2 canali attivi (Servizi On Line, 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 di informazione	4 canali attivi (Sito internet, telefono, indirizzo e-mail, appuntamento)	100%	n. canali attivi 4/ n. 4 tot. canali		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.77 interventi conclusi nei tempi/ tot. 77 interventi effettuati		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. canali attivi 2/tot. canali 2		https://segnalazioni.comune.genova.it/ ; https://auriga.comune.genova.it/AurigaWeb/	
	Trasparenza	Numero di canali attivi di informazione	4 canali attivi (Sito internet, mail, telefono, appuntamento)	100%	n. canali attivi 4/ n. 4 tot. canali		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/2/tot. canali 2			
	Tempestività	Riscontro all'istituto scolastico richiedente	Entro 30 giorni dalla data della richiesta	N.D.	n.riscontri/n. richieste ricevute			contatti spesso informali e telefonici, il riscontro è generalmente rapido se non immediato, ma non documentabile.
	Tempestività	Realizzazione interventi (inserimento nel POF/Cartellonistica pubblicitaria/itinerario codificato)	Entro 60 giorni dalla data della richiesta	N.D.	n. interventi conclusi nei tempi/tot. interventi effettuati			Inserimento nel PTOF da parte della scuola secondo le date standard (entro ogni inizio anno scolastico). Per quanto riguarda la messa in sicurezza dei percorsi e segnaletica dipende dalla disponibilità di risorse economiche spesso critica perché non abbiamo capitolo dedicato come avevamo in passato (quota ASTER percorsi casa-scuola). Si stima 70% .
GESTIONE CONTRATTI								
CONTRATTO DI SERVIZIO CON GENOVA PARCHEGGI	Efficacia	Numero di incontri periodici di coordinamento	Almeno n. 3/anno	100%	n incontri effettuati/n. incontri programmati (3/3)		mail per indizione incontri / riscontri successivi	
	Efficacia	Monitoraggio del rispetto degli impegni contrattuali	Trimestrale	100%	n. monitoraggi effettuati/n. monitoraggi programmati (4/4)		report di monitoraggio periodico inviati da Genova Parcheggi con mail/PEC	
	Trasparenza	Pubblicazione report risultati monitoraggio sul sito istituzionale	Trimestrale	25%	n.pubblicazioni effettuate/n. pubblicazioni programmate (1/4)		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
CONTRATTO DI SERVIZIO CON GENOVA CAR SHARING	Efficacia	Numero di incontri periodici di coordinamento	Almeno n. 3/anno	100%	n. incontri effettuati/n. incontri programmati (3/3)		mail per indizione incontri / riscontri successivi	
	Efficacia	Monitoraggio del rispetto degli impegni contrattuali	Trimestrale	100%	n. monitoraggi effettuati/n. monitoraggi programmati (4/4)		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.pubblicazioni effettuate/n. pubblicazioni programmate (1/4)		pubblicazione report annuale	i dati di monitoraggio trimestrale sono stati ricevuti ed analizzati ma non pubblicati
AZIONI DI MIGLIORAMENTO				ESITI				
Realizzazione del nuovo software gestionale per i parcheggi per persone con disabilità, con la finalità di ottimizzare il processo e migliorare il servizio all'utenza				Il software gestionale è stato sviluppato ed è in fase di test e completamento				
Attività 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				A ottobre 2025 è stata attivata la prima pedonalizzazione (Via Rolando tratto tra Piazza Montano e Via Scaniglia) arredata e arricchita di elementi decorativi di raccordo con le aree limitrofe in riferimento ai percorsi di accessibilità agli Istituti Scolastici. A novembre 2025 sono state realizzate 3 aree di raccolta pedonale presso l'IC Barabino – Scuola Salgari a supporto delle 3 linee pedibus e per la messa in sicurezza dell'entrata uscita dal plesso scolastico. La serie di interventi sono stati ufficialmente inaugurati ai primi di dicembre.				
Incremento del numero di pedibus attivi e selezione accompagnatori				Nel 2025 sono state attivate 20 nuove linee pedibus fino a raggiungere un totale di 32 linee che servono complessivamente 14 plessi scolastici coinvolgendo circa 350 bambini. L'accompagnamento è attualmente in capo ad associazioni locali e genitori volontari con l'organizzazione ed il supporto della scuola di riferimento. Al 2025 sono attivi e nominati 19 Mobility Manager Scolastici che si relazionano con il Mobility Manager d'Area Comunale.				