



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi - Polizia Municipale - Reparto Contravvenzioni Anno 2015

| SERVIZIO EROGATO | INDICATORE | VALORE | VALORE | NOTE |
|------------------|--|-------------|--------|--|
| URP | Tempo di consegna atti | <30gg | 97% | Pochi atti non vengono immediatamente reperiti per ricerca in archivio gestito da terzi. |
| | Tempo consegna fotogrammi per transiti ZTL (fino a 5 fotogrammi) | Tempo reale | 100% | |
| | Tempo consegna fotogrammi per transiti ZTL (più di 5 fotogrammi) | 7 gg. | 100% | |
| | Tempo chiusura richieste di storno | <15gg | 93% | Pochi ritardi riferibili a periodi ferie. |
| | Tempi di invio all'ufficio liquidazione e mandati delle richieste di rimborso | <50 gg. | 98% | Alcune pratiche richiedono accertamenti presso banche dati esterne (poste) con tempi di risposta relativamente lunghi. |
| | Tempi di invio istanze annullamento all'ufficio contenzioso o altri uffici | <10gg | 100% | |
| | Tempi di risposta a richieste informaz semplici su verbali o avvisi bonari | Tempo reale | 100% | |
| | Tempi di risposta a richieste informaz complesse su verbali o avvisi bonari | 30gg | 100% | |
| | Tempo di evasione di richiesta di rateazione | 30gg | 100% | Su 77 richieste 14 sono state chiuse oltre i 30 gg dalla presentazione della richiesta a causa di ritardi da parte del richiedente a produrre la documentazione completa |
| | Tempi di risposta a richieste informazioni semplici sulle cartelle esattoriali | Tempo reale | 100% | |

| | | | | |
|--|--|---|------|---|
| Back office - Ruoli esattoriali e Cassa/Informazioni | Tempi di risposta a richieste informazioni complesse sulle cartelle esattoriali | <30gg | 100% | |
| | Tempi di risposta a richieste informazioni complesse sulle cartelle esattoriali che prevedano acquisizione di informazioni c/o altri enti/uffici | <45 gg | 98% | Alcune pratiche hanno richiesto valutazioni del Dirigente e attese per l'acquisizione di documentazione dal Concessionario Equitalia SpA ovvero hanno previsto contatti con la civica avvocatura. |
| | Tempo di risposta consegna copie di Relazioni di Servizio | <10gg dal completamento e deposito del rapporto da parte del redattore | 100% | |
| | Tempo di risposta consegna di rapporto di incidente stradale | <10gg dal completamento e deposito del rapporto di incidente da parte del redattore | 100% | |