



Comune di Genova



**RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI**  
**Carta dei Servizi - Polizia Municipale - Reparto Contravvenzioni**  
**Anno 2016**

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO	NOTE
URP	Tempo di consegna atti	<30gg	98%	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	97%	Pochi ritardi riferibili a periodi ferie.
	Tempi di invio all'ufficio liquidazione e mandati delle richieste di rimborso di somme erroneamente pagate	<50 gg.	99%	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	30 gg	98%	Alcune pratiche richiedono tempi più lunghi in attesa che il richiedente produca il modello ISEE
	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	99%	Presentazione documentazione incompleta che richiede successivi contatti con il contribuente
	Tempi di risposta a richieste informazioni complesse sulle cartelle esattoriali che prevedano acquisizione di informazioni c/o altri enti/uffici	<45 gg	96%	Attese per l'acquisizione di documentazione dal Concessionario Equitalia SpA. Contatti con la civica avvocatura. Contatti con Ge-Park ed altri enti.
	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%	

