



Comune di Genova



## RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

### Carta dei Servizi Reparto Contravvenzioni Polizia Municipale

Anno 2011

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO	NOTE
<b>CASSA</b>	Tempo di consegna atti	30gg	99%	i 5 atti non sono stati immediatamente reperiti perche la ricerca in archivio è stata gestita da terzi estranei al reparto
	Tempo consegna fotogrammi per transiti ZTL	5gg	100%	
	Tempo chiusura richieste di storno	15gg	99%	solo 2 ritardi durante periodi particolarmente critici
	Tempi di invio all'ufficio liquidazione e mandati delle richieste di rimborso	45gg	90%	le 34 pratiche hanno richiesto 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 informazioni semplici su verbali o avvisi bonari	Tempo reale	100%	
	Tempi di risposta a richieste informazioni complesse su verbali o avvisi bonari	30gg	99%	Pochissime pratiche richiedono accertamenti che richiedono tempi relativamente lunghi

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO	NOTE
<b>RUOLI</b>	Tempi di risposta a richieste informazioni semplici sulle cartelle esattoriali	Tempo reale	100%	
	Tempi di risposta a richieste informazioni complesse sulle cartelle esattoriali	30gg	99%	le 38 pratiche hanno richiesto accertamenti che necessitavano tempi relativamente lunghi per le relative verifiche spesso con consultazione presso esterni (Equitalia)