



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi PL. Reparto Sanzioni-Contenzioso e Ruoli - Anno 2022

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
Ufficio Relazioni con il Pubblico								
Rilascio di atti e/o fotogrammi	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna di atti e/o fotogrammi dalla richiesta	30 giorni	100%	2021/2021		Hermes	
Rilascio di fotogrammi relativi ai transiti	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di consegna di fotogrammi relativi ai transiti in ZTL	entro i 5 fotogrammi : consegna in tempo reale oltre i 5 fotogrammi : previo appuntamento nei successivi 7 gg	100%	639/639		zimbra	Trattasi di transiti in ZTL
Rilascio informazioni sui verbali e sugli avvisi bonari	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di risposta a richiesta di informazioni sui verbali e sugli avvisi bonari	Max 10 giorni per le richieste semplici pervenute con email 30 gg per richieste complesse o presentate per posta, fax, email all'indirizzo pmcassa@comune.genova.it (nei periodi di invio delle lettere di avviso bonario anche all'indirizzo pmruoli@comune.genova.it)	85%	2714/3194	il superamento dei termini è dovuto ad un invio massivo di 1,5 anni di avvisi bonari contemporaneamente al ruolo per l'anno 2019	zimbra	
Richieste di storno su verbali non saldati o per somme erroneamente pagate	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di chiusura delle richieste di storno su verbali non saldati o per somme erroneamente pagate (in presenza di altro debito la quota versata in eccesso viene utilizzata a compensazione di quanto dovuto)	15 giorni	100%	51/51		Hermes	

Rimborso di somme erroneamente pagate	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di invio all'ufficio "liquidazione e mandati" delle richieste di rimborso di somme erroneamente pagate	30 giorni	88%	397/451	Quando l'eventuale doppio pagamento non risulta su Hermes, con l'adozione del sistema di pagamento Pago P.A. non permette di verificare direttamente il doppio incasso poiché vengono versati all'amministrazione cifre cumulative di molteplici incassi; pertanto risulta difficile e laborioso recuperare il singolo incasso	Hermes/Sibak	tot. Pratiche registrate 451; tot. Pratiche evase nei termini 397
Richiesta di rateizzazione	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di evasione della richiesta di rateazione	30 giorni	100%	88/88		Hermes	tempo definizione calcolato al netto di sospensioni (es per notifica altri soggetti)
Ufficio Ruoli Esattoriali								
Rilascio informazioni complesse sulle cartelle esattoriali	tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di risposta a richiesta di informazioni sulle cartelle esattoriali	30 gg per richieste complesse e presentate per posta, fax, e-mail 45 gg per istanze particolari che prevedano acquisizione di informazione presso altri enti/uffici	97%	1047/1070	Attesa inform. da A.E.R.	procedura / Hermes / formula	
Ufficio Contenzioso								
Ricezione e gestione ricorsi per l'Autorità Amministrativa	tempestività nell'erogazione del servizio	i tempi di risposta non riguardano l'utenza ma sono relativi alla sola definizione procedimento di contenzioso amministrativo	100%	100%	2222/2222		Hermes	
Ricezione e Gestione ricorsi giudice	tempestività nell'erogazione del servizio	i tempi di risposta non riguardano l'utenza ma la sola definizione procedimento di contenzioso giudiziario	100%	100%	1048/1048		Hermes	

Autotutela								
Valutazione e successiva gestione in autotutela istanze di annullamento su procedimenti amministrativi	tempestività nell'erogazione del servizio	tempi di risposta in termini di definizione procedimento a fronte di istanza annullamento in autotutela	30 giorni dalla presentazione istanza, con riscontro scritto all'istante solo in caso di esito negativo	100%	2524/2524		Hermes	
Ricezione e gestione scritti difensivi su provvedimenti amministrativi di competenza del Sindaco o altra autorità amministrativa	tempestività nell'erogazione del servizio	i tempi di risposta non riguardano l'utenza ma sono relativi alla sola definizione procedimento di contenzioso amministrativo	100%	100%	320/320		Hermes	
AZIONI DI MIGLIORAMENTO				ESITI				
1) Presentazione delle istanze in autotutela on line attraverso il fascicolo del cittadino				attuato - ultimo servizio implementato notifica stato istanza ad ottobre 2022				
2) Dichiarazione dei dati conducente on line attraverso il fascicolo del cittadino				attuato - perfezionamento funzionalità giugno 2022				
3) Comunicazioni ai cittadini dei verbali tramite AppIO entro 3 giorni dall'accertamento				attuato - ultima tipologia di sanzione inviata a mezzo Appio - Violazioni inerenti divieti di sosta attivato dal settembre 2022				
4) Dal mese di Febbraio 2022 l'orario per le informazioni telefoniche viene modificato per consentire due giorni alla settimana il contatto pomeridiano estendendo in questi giorni l'orario di un ora				attuato da febbraio 2022				