



**Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2023**

INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità resa ANNO 2023

TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi

Servizi mappati nella Carta n. 7

AREA TEMATICA 1 - La comunicazione con il cittadino:

Servizio n. 1 La ricezione degli atti

Servizio n. 2 La comunicazione attraverso i social network

Servizio n. 3 L'educazione stradale

AREA TEMATICA 2 - La sicurezza stradale

Servizio n. 1 Rilascio di copia degli atti relativi a sinistri stradali

Servizio n. 2 Rimozione dei veicoli abbandonati

AREA TEMATICA 3 - La gestione delle procedure sanzionatorie

Servizio n. 1 Sgravio somme iscritte a ruolo derivanti da sanzioni amministrative pecuniarie.

Servizio n. 2 Espletamento pratiche di rateizzazione per violazioni alle norme del Codice della Strada.

Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2023
AREA TEMATICA 1 - Servizio 1: LA RICEZIONE DEGLI ATTI

Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura al pubblico assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative	95%	Dal Lunedì al Venerdì	125 125	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. di giornate lavorative di apertura pomeridiana al pubblico/n. tot. giornate lavorative	90%	Dal Lunedì al Venerdì	125 125	
Tempestività	Tempi medi di erogazione del servizio	tempo massimo espresso in ore dalla presentazione della richiesta per l'erogazione del servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	Richieste pervenute da privati cittadini tramite FAX : 12 ore lavorative RACCOMANDATE E POSTA ORDINARIA pervenuta da privati cittadini 48 ore lavorative: ATTI PRESENTATI A MANO da privati cittadini : 20 MINUTI	12756 12756	
	Tempi medi di erogazione multicanale	tempo massimo espresso in ore dalla presentazione della richiesta in modalità telematica per l'erogazione del servizio	n. di prestazioni effettuate telematicamente entro il tempo previsto/n. tot. di richieste di prestazione pervenute telematicamente	90%	Richieste pervenute telematicamente da privati cittadini :12 ore lavorative	8602 8602	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%		nessun reclamo pervenuto	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute da privati cittadini	95%		12753 12756	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di atti indirizzati correttamente verso gli uffici destinatari/sul n. di atti pervenuti da privati cittadini	90%		12018 12756	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. totale di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione/n. totale di atti pervenuti da privati cittadini	95%		12756 12756	



Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2023
AREA TEMATICA 1 _ Servizio 2: LA COMUNICAZIONE ATTRAVERSO I SOCIAL NETWORK

Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità multicanale	informazioni sulla viabilità cittadina e di pubblica utilità utilizzando la piattaforma social twitter	n. giornate lavorative con erogazione del servizio assicurata sulla piattaforma twitter/n. tot. giornate lavorative	90%		181 181	
		tempestività nell'inserimento sulla piattaforma social twitter delle informazioni sulla viabilità cittadina e di pubblica utilità	tempo medio di inserimento sulla piattaforma social Twitter delle notizie di pubblica utilità e sulla viabilità pervenute alla U.O.	10 minuti		in tempo reale	
Tempestività	Tempi medi di erogazione del servizio	tempestività nell'inserimento sulla piattaforma social twitter delle informazioni sulla viabilità cittadina e di pubblica utilità	tempo medio di inserimento sulla piattaforma social Twitter delle notizie di pubblica utilità e sulla viabilità pervenute alla U.O.	10 minuti		in tempo reale	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte a reclamo date entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%		nessun reclamo pervenuto	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di notizie di pubblica utilità e sulla viabilità cittadina inserite sulla piattaforma social twitter conformemente alle procedure standard dell'ufficio / n. di notizie di pubblica utilità e sulla viabilità cittadine inserite sulla piattaforma twitter	90%		1657 1657	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di notizie di pubblica utilità e sulla viabilità cittadina inserite / n. di notizie di pubblica utilità e sulla viabilità cittadina pertinenti rispetto al servizio svolto	100%		1657 1657	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di comunicazioni di pubblica utilità e sulla viabilità cittadina inserite sulla piattaforma twitter complete di indicazioni stradali attraverso Google map /n. tot. di comunicazioni inserite sulla piattaforma twitter	90%		1657 1657	

Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2023

AREA TEMATICA 1. Servizio 3: L' EDUCAZIONE STRADALE

Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. di giornate lavorative effettive di apertura allo sportello /n. tot. di giornate lavorative programmate di apertura allo sportello	70%	1 giorno a settimana	21 21	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	Numero di canali utilizzabili per richiedere informazioni sull'erogazione del servizio	4		4	
Tempestività	<i>Tempi medi di erogazione</i>	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta per l' erogazione del servizio: l'anno scolastico successivo	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	80%		21 21	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%		nessun reclamo pervenuto	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 giorni	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 giorni	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 giorni	
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di corsi effettuati conformemente alle procedure standard dell'ufficio/ n. tot. di corsi effettuati	100%		21 21	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di corsi effettuati secondo i programmi concordati con i Dirigenti scolastici /n. totale di corsi effettuati	100%		21 21	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di corsi effettuati comprendenti simulazioni pratiche / n. tot. di corsi effettuati	90%		18 21	



Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2023

AREA TEMATICA 2 - Servizio 1: Rilascio copia degli atti relativi a sinistri stradali

Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura al pubblico assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative	95%	Dal Lunedì al Venerdì	5 5	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. di giornate lavorative di apertura pomeridiana al pubblico/n. tot. giornate lavorative	90%	Dal Lunedì al Venerdì	5 5	
Tempestività	Tempi medi di rilascio (Richieste presentate a mano)	Entro 30 giorni decorso il termine di 90 previsto dal C.P.P. per l'eventuale presentazione di querela previa acquisizione di N.O. della Procura della Repubblica	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%		119 131	
	Tempi medi di rilascio multicanale (telematicamente)	Entro 30 giorni decorso il termine di 90 previsto dal C.P.P. per l'eventuale presentazione di querela previa acquisizione di N.O. della Procura della Repubblica	n. di prestazioni effettuate telematicamente/n. tot. di richieste pervenute telematicamente	90%		2689 2733	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	95%		nessun reclamo pervenuto	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze evase	95%		2746 2813	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servio svolto/numero di reclami tiotali pervenuti	90%		nessun reclamo pervenuto	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. totale di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione/n. totale di richieste evase	90%		2517 2813	



Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2023

AREA TEMATICA 2 - Servizio 2: Rimozione veicoli abbandonati

Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura al pubblico assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative	95%	3 giorni lavorativi a settimana	3 3	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. giornate lavorative con apertura al pubblico assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative	95%	3 giorni lavorativi a settimana	3 3	
Tempestività	Tempi medi di intervento	Entro 3 giorni dalla ricezione della segnalazione avrà inizio la procedura per la rimozione che, essendo complessa, può richiedere un tempo molto lungo per l'effettiva rimozione fino a 270 giorni	n. di prestazione effettuate entro il tempo previsto/n. tot. di richiestedi prestazione pervenute	90%		1094 1172	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte a reclamo date entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	100%		nessun reclamo pervenuto	
	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 giorni	
Trasparenza	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 giorni	
	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio /n. totale di istanze evase	90%		1094 1094	
Efficacia	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto/n. di reclami totali pervenuti	90%		nessun reclamo pervenuto	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. totale di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazione già in possesso dell'amministrazione/n. totale di richieste esitate	90%		1094 1094	



Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2023

AREA TEMATICA 3 Servizio 1: Sgravio somme iscritte a ruolo derivanti da sanzioni amministrative pecuniarie.

Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. di giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello /n. tot. di giornate lavorative (ufficiali)	80%		125 125	
		segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	100%		insufficiente	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web,fax o call center/n. tot. servizi erogati	85%		4375 4375	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 80 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	80%	90 giorni	685 3485	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di 80 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute reclami pervenuti	80%	90 giorni	685 3485	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 60 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di risposte effettuate entro il tempo previsto /n. tot. di reclami pervenuti	90%	90 giorni	685 3485	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni lavorativi		5 giorni lavorativi	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni lavorativi		5 giorni lavorativi	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni lavorativi		5 giorni lavorativi	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento e/o procedure standard dell'ufficio/n. tot. di istanze evase	90%		tutte le pratiche evase sono conformi	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		nessun reclamo pervenuto	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n.di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione /n. tot. di istanze concluse	90%		685 3485	



Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2023
AREA TEMATICA 3 Servizio 2: Espletamento pratiche di rateizzazione per violazione alle norme del Codice della Strada.

Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. di giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello /n. tot. di giornate lavorative (ufficiali)	80%		17 124	
		segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	100%		insufficiente	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web,fax o call center/n. tot. servizi erogati	85%		496 496	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Tempo massimo di 45 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/ servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	90 giorni	80 80	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di 30 gg. lavorativi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	90 giorni	13 13	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 45 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%	90 giorni	nessun reclamo	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni lavorativi		5 giorni lavorativi	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni lavorativi		5 giorni lavorativi	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni lavorativi		5 giorni lavorativi	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento e/o procedure standard dell'ufficio/n. tot. di istanze evase	90%		80 80	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		nessun reclamo	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n.di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione /n. tot. di istanze concluse	90%		0 80	

Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2023
AREA TEMATICA 1 - Servizio 1: LA RICEZIONE DEGLI ATTI

Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura al pubblico assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative	95%	Dal Lunedì al Venerdì	125 125	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. di giornate lavorative di apertura pomeridiana al pubblico/n. tot. giornate lavorative	90%	Dal Lunedì al Venerdì	125 125	
Tempestività	Tempi medi di erogazione del servizio	tempo massimo espresso in ore dalla presentazione della richiesta per l'erogazione del servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	Richieste pervenute da privati cittadini tramite FAX : 12 ore lavorative RACCOMANDATE E POSTA ORDINARIA pervenuta da privati cittadini 48 ore lavorative: ATTI PRESENTATI A MANO da privati cittadini : 20 MINUTI	15332 15332	
	Tempi medi di erogazione multicanale	tempo massimo espresso in ore dalla presentazione della richiesta in modalità telematica per l'erogazione del servizio	n. di prestazioni effettuate telematicamente entro il tempo previsto/n. tot. di richieste di prestazione pervenute telematicamente	90%	Richieste pervenute telematicamente da privati cittadini :12 ore lavorative	11288 11288	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%		nessun reclamo pervenuto	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	5 gioni		5 gioni	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	5 gioni		5 gioni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	5 gioni		5 gioni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute da privati cittadini	95%		15332 15332	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di atti indirizzati correttamente verso gli uffici destinatari/sul n. di atti pervenuti da privati cittadini	90%		14927 15332	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. totale di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione/n. totale di atti pervenuti da privati cittadini	95%		15332 15332	

Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2023
AREA TEMATICA 1 _ Servizio 2: LA COMUNICAZIONE ATTRAVERSO I SOCIAL NETWORK

Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità multicanale	informazioni sulla viabilità cittadina e di pubblica utilità utilizzando la piattaforma social twitter	n. giornate lavorative con erogazione del servizio assicurata sulla piattaforma twitter/n. tot. giornate lavorative	90%		184 184	
	Tempestività	tempestività nell'inserimento sulla piattaforma social twitter delle informazioni sulla viabilità cittadina e di pubblica utilità	tempo medio di inserimento sulla piattaforma social Twitter delle notizie di pubblica utilità e sulla viabilità pervenute alla U.O.	10 minuti		in tempo reale	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte a reclamo date entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%		nessun reclamo pervenuto	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di notizie di pubblica utilità e sulla viabilità cittadina inserite sulla piattaforma social twitter conformemente alle procedure standard dell'ufficio / n. di notizie di pubblica utilità e sulla viabilità cittadine inserite sulla piattaforma twitter	90%		1654 1654	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di notizie di pubblica utilità e sulla viabilità cittadina inserite / n. di notizie di pubblica utilità e sulla viabilità cittadina pertinenti rispetto al servizio svolto	100%		1654 1654	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di comunicazioni di pubblica utilità e sulla viabilità cittadina inserite sulla piattaforma twitter complete di indicazioni stradali attraverso Google map /n. tot. di comunicazioni inserite sulla piattaforma twitter	90%		1654 1654	

Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2023

AREA TEMATICA 1. Servizio 3: L' EDUCAZIONE STRADALE

Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. di giornate lavorative effettive di apertura allo sportello /n. tot. di giornate lavorative programmate di apertura allo sportello	70%	1 giorno a settimana	20 20	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	Numero di canali utilizzabili per richiedere informazioni sull'erogazione del servizio	4		4	
Tempestività	Tempi medi di erogazione	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta per l' erogazione del servizio: l'anno scolastico successivo	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	80%		10 10	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%		nessun reclamo pervenuto	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di corsi effettuati conformemente alle procedure standard dell'ufficio/ n. tot. di corsi effettuati	100%		10 10	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di corsi effettuati secondo i programmi concordati con i Dirigenti scolastici /n. totale di corsi effettuati	100%		10 10	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di corsi effettuati comprendenti simulazioni pratiche / n. tot. di corsi effettuati	90%		10 10	



Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2023
AREA TEMATICA 2 - Servizio 1: Rilascio copia degli atti relativi a sinistri stradali

Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura al pubblico assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative	95%	Dal Lunedì al Venerdì	5 5	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. di giornate lavorative di apertura pomeridiana al pubblico/n. tot. giornate lavorative	90%	Dal Lunedì al Venerdì	5 5	
Tempestività	Tempi medi di rilascio (Richieste presentate a mano)	Entro 30 giorni decorso il termine di 90 previsto dal C.P.P. per l'eventuale presentazione di querela previa acquisizione di N.O. della Procura della Repubblica	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%		143 154	
	Tempi medi di rilascio multicanale (telematicamente)	Entro 30 giorni decorso il termine di 90 previsto dal C.P.P. per l'eventuale presentazione di querela previa acquisizione di N.O. della Procura della Repubblica	n. di prestazioni effettuate telematicamente/n. tot. di richieste pervenute telematicamente	90%		2537 2713	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	95%		nessun reclamo pervenuto	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze evase	95%		2630 2867	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto/numero di reclami totali pervenuti	90%		nessun reclamo pervenuto	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. totale di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione/n. totale di richieste evase	90%		2608 2867	

Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2023

AREA TEMATICA 2 - Servizio 2: Rimozione veicoli abbandonati

Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura al pubblico assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative	95%	3 giorni lavorativi a settimana	3 3	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. giornate lavorative con apertura al pubblico assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative	95%	3 giorni lavorativi a settimana	3 3	
Tempestività	Tempi medi di intervento	Entro 3 giorni dalla ricezione della segnalazione avrà inizio la procedura per la rimozione che, essendo complessa, può richiedere un tempo molto lungo per l'effettiva rimozione fino a 270 giorni	n. di prestazione effettuate entro il tempo previsto/n. tot. di richiedi di prestazione pervenute	90%		1116 1306	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte a reclamo date entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	100%		nessun reclamo pervenuto	
	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 giorni	
Trasparenza	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		5 giorni	
	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio /n. totale di istanze evase	90%		1116 1116	
Efficacia	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto/n. di reclami totali pervenuti	90%		nessun reclamo pervenuto	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. totale di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazione già in possesso dell'amministrazione/n. totale di richieste esitate	90%		1116 1116	

**Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2023
AREA TEMATICA 3 Servizio 1: Sgravio somme iscritte a ruolo derivanti da sanzioni amministrative pecuniarie.**

Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. di giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello /n. tot. di giornate lavorative (ufficiali)	80%		124 124	
		segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	100%		inesistente	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web,fax o call center/n. tot. servizi erogati	85%		5208 5208	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 80 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	80%	90 giorni	536 2029	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di 80 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute/reclami pervenuti	80%	90 giorni	536 2029	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 60 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di risposte effettuate entro il tempo previsto /n. tot. di reclami pervenuti	90%	90 giorni	536 2029	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni lavorativi		5 giorni lavorativi	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni lavorativi		5 giorni lavorativi	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni lavorativi		5 giorni lavorativi	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento e/o procedure standard dell'ufficio/n. tot. di istanze evase	90%		tutte le pratiche evase sono conformi	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza riaspetto al servizio svolto	10%		nessun reclamo pervenuto	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n.di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione /n. tot. di istanze concluse	90%		536 2029	



Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2023
AREA TEMATICA 3 Servizio 2: Espletamento pratiche di rateizzazione per violazione alle norme del Codice della Strada.

Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. di giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello /n. tot. di giornate lavorative (ufficiali)	80%		44 125	
		segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	100%		insufficiente	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web,fax o call center/n. tot. servizi erogati	85%		86 86	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Tempo massimo di 45 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/ servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	90 giorni	58 58	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di 30 gg. lavorativi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	90 giorni	5 5	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 45 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%	90 giorni	nessun reclamo pervenuto	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni lavorativi		5 giorni lavorativi	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni lavorativi		5 giorni lavorativi	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni lavorativi		5 giorni lavorativi	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento e/o procedure standard dell'ufficio/n. tot. di istanze evase	90%		58 58	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza riaspetto al servizio svolto	10%		nessun reclamo pervenuto	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n.di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione /n. tot. di istanze concluse	90%		0 58	



LEGENDA per evidenziare l'esito della verifica del rispetto degli standard prefissati sono stati utilizzati i seguenti colori:

-  Sostanzialmente regolare, => standard prefissati rispettati
-  Con punti di attenzione, => standard prefissato non completamente rispettato
-  Con criticità => standard non rispettato,
-  Non valutabile => dati non pervenuti o non coerenti con lo standard prefissato.

 standard di qualità monitorati => n. 75

 **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:**
1° semestre 2023 :

dei 75 standard di qualità riferiti ai 7 Servizi descritti nella Carta:

	n. 67 standard risultano completamente rispettati pari al	89,33%
	n. 3 standard risultano parzialmente rispettati pari al	4,00%
	n. 5 standard risultano non rispettati pari al	6,67%

 **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:**
2° semestre 2023 :

	n. 67 standard risultano completamente rispettati pari al	89,33%
	n. 6 standard risultano non rispettati pari al	8,00%
	n. 2 standard risultano non valutabili pari al	2,67%