



**Carta dei Servizi al Trasporto e alla Mobilità  
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. 6:*

Servizio 1 - Richiesta autorizzazione passi carrabili

Servizio 2 - Richiesta rilascio ordinanza per scavi

Servizio 3 - Richiesta autorizzazione transito mezzi pesanti

Servizio 4 - Richiesta permessi circolazione e sosta

Servizio 5 - Richiesta autorizzazioni suolo pubblico

Servizio 6 - Richiesta di regolamentazione della viabilità

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2023  
 Servizio 1 - Richiesta autorizzazione passi carrabili - Servizio 2 - Richiesta rilascio ordinanza per scavi - Servizio 3 - Richiesta autorizzazione transito mezzi pesanti - Servizio 4 - Richiesta permessi circolazione e sosta  
 Servizio 5 - Richiesta autorizzazioni suolo pubblico - Servizio 6 - Richiesta di regolamentazione della viabilità

Carta dei Servizi AL TRASPORTO ED ALLA MOBILITA'							
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 settimanali con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	40%		40%	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi e per presentare le richieste.	100%		100%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo in gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione del servizio(max previsto per legge)	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/totale richieste di prestazioni pervenute	40%	10gg	90%	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi di acquisizione informazioni	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/totale richieste di prestazioni pervenute	40%	10gg	90%	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	100%	2gg	70%	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n.1 di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		100%	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	aggiornamento tempestivo sul sito	100%		100%	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	aggiornamento tempestivo sul sito	100%		100%	
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	100%		1 gg	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) /totale istanze pervenute	85%		70%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		8%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / totale. di istanze pervenute	70%		60%	

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

Servizio 1 - Richiesta autorizzazione passi carrabili; Servizio 2 - Richiesta rilascio ordinanza per scavi; Servizio 3 - Richiesta di ordinanze per il transito dei mezzi relativi ai trasporti eccezionali

Servizio 4 - Richiesta permessi circolazione e sosta su corsie preferenziali; Servizio 5 - Richiesta di posti H

Servizio 6 - Richiesta di autorizzazioni suolo pubblico

Carta dei Servizi AL TRASPORTO ED ALLA MOBILITÀ							
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 settimanali con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	2 giorni mattina e 1 pomeriggio		2 giorni mattina e 1 pomeriggio	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi e per presentare le richieste.	2 canali (mail, pec)		2	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo in gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta (fisica o multicanale) per l'erogazione del servizio (30gg)	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/totale richieste di prestazioni pervenute	80%		80%	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	2gg		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 sul sito	3g		3g	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito	3g		3g	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito	3g		3g	
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito	3g		3g	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) /totale istanze pervenute	100%		Nessun riscontro alla customer somministrata	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	85%		nessun reclamo	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / totale. di istanze pervenute	85%		Nessun riscontro alla customer somministrata	

**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.12

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

dei 12 standard di qualità riferiti ai 6 Servizi descritti nella Carta:

	n. 8 standard sono risultati completamente rispettati pari al	66,67%
	n. 4 standard sono risultati parzialmente rispettati pari al	33,33%

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

degli 11 standard di qualità riferiti ai 6 Servizi descritti nella Carta:

	n. 8 standard sono risultati completamente rispettati pari al	72,73%
	n. 3 standard sono risultati parzialmente rispettati pari al	27,27%