



Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
1° SEMESTRE 2025

INDICE

Rendicontazione

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.

Servizio n. 3 Ricezione degli atti e ricevimento pubblico presso i policirconsorzi

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	123 123	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. di giornate lavorative di apertura pomeridiana al pubblico/n. tot. giornate lavorative	90%	Dal Lunedì al Venerdì	123 123	
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	15.333 15.333	
	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	11.392 11.392	
	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 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%		15.333 15.333	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di atti indirizzati correttamente verso gli uffici destinatari/sul n. di atti pervenuti da privati cittadini	90%		15.152 15.333	
	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%		15.333 15.333	

Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2025

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	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 cittadina inserite sulla piattaforma twitter	90%		1.678 1.678	
	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%		1.678 1.678	
	Completezza	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%		1.678 1.678	



Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2025

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	23 23	
	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%		29 29	
	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%		29 29	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di corsi effettuati secondo i programmi concordati con i Dirigenti scolastici /n. totale di corsi effettuati	100%		29 29	
	Completezza	esaustività della prestazione erogata	n. di corsi effettuati comprendenti simulazioni pratiche / n. tot. di corsi effettuati	90%		29 29	



Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2025

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%		5 5	
Tempestività	Tempi medi di rilascio (Richieste presentate a mano)	Decorsi 30 giorni dalla scadenza del termine di mesi 3(tre) previsto dall'art.124 C.P. per l'eventuale presentazione di querela. Previa acquisizione di N.O. della Procura della Repubblica nei casi in cui sia già iscritto procedimento penale.	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%		432 465	
	Tempi medi di rilascio multicanale (telematicamente)	Decorsi 30 giorni dalla scadenza del termine di mesi 3(tre) previsto dall'art.124 C.P. per l'eventuale presentazione di querela. Previa acquisizione di N.O. della Procura della Repubblica nei casi in cui sia già iscritto procedimento penale.	n. di prestazioni effettuate telematicamente/n. tot. di richieste pervenute telematicamente	90%		2.498 2.670	
	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%		2.930 3.135	
	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 certificazionesi già in possesso dell'amministrazione/n. totale di richieste evase	90%		2.868 3.135	



Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2025

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 5	
		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 5	
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 richieste di prestazione pervenute	90%		1.296 1.466	
	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%		1.419 1.419	
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%		1.419 1.419	



Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2025

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	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. di giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello /n. tot. di giornate lavorative (ufficiali)	80%		73 126	
		segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	100%		appena sufficiente	
	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%		3150 3150	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	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	689 1900	
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	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	80%	90 giorni	689 1900	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	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	nessun reclamo pervenuto	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	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		inserimento immediato da parte operatore Webmaster	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni lavorativi		inserimento immediato da parte operatore Webmaster	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni lavorativi		inserimento immediato da parte operatore Webmaster	
Efficacia	<i>Conformità</i>	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	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		nessun reclamo pervenuto	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze compiute senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione /n. tot. di istanze pervenute	90%		689 1900	



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%		76 121	
		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%		430 1100	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Tempo massimo di 45 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	90 giorni	65 65	
	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	8 8	
	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		inserimento immediato da parte operatore Webmaster	
	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		inserimento immediato da parte operatore Webmaster	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni lavorativi		inserimento immediato da parte operatore Webmaster	
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%		73 73	
	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%		0 73	

AREA TEMATICA 3 - Servizio 3: RICEZIONE DEGLI ATTI E RICEVIMENTO PUBBLICO PRESSO IL POLO CIRCOSCRIZIONALE PALERMO SUD EST							
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	123	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. di giornate lavorative di apertura pomeridiana al pubblico/n. tot. giornate lavorative	90%	Dal Lunedì al Venerdì	123	
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	09 09	
	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	0 0	
	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%		0 1	
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		inserimento immediato da parte operatore Webmaster	
	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		inserimento immediato da parte operatore Webmaster	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		inserimento immediato da parte operatore Webmaster	
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%		09 09	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di atti indirizzati correttamente verso gli uffici destinatari/sul n. di atti pervenuti da privati cittadini	90%		09 09	
	Completezza	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%		09 09	

AREA TEMATICA 3 - Servizio 4: RICEZIONE DEGLI ATTI E RICEVIMENTO PUBBLICO PRESSO IL POLO CIRCOSCRIZIONALE PALERMO CENTRO							
L							
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	123 123	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. di giornate lavorative di apertura pomeridiana al pubblico/n. tot. giornate lavorative	90%	Dal Lunedì al Venerdì	123 123	
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	zero richieste	
	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	19 19	
	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%		zero richieste	
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		inserimento immediato da parte operatore Webmaster	
	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		inserimento immediato da parte operatore Webmaster	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		inserimento immediato da parte operatore Webmaster	
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%		19 19	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di atti indirizzati correttamente verso gli uffici destinatari/sul n. di atti pervenuti da privati cittadini	90%		0	
	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%		0	

AREA TEMATICA 3 - Servizio 5: RICEZIONE DEGLI ATTI E RICEVIMENTO PUBBLICO PRESSO IL POLO CIRCOSCRIZIONALE PALERMO BORGO NUOVO							
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	123 123	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. di giornate lavorative di apertura pomeridiana al pubblico/n. tot. giornate lavorative	90%	Dal Lunedì al Venerdì	50 50	
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	25 25	
	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	0 0	
	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%		0 0	
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		inserimento immediato da parte operatore Webmaster	
	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		inserimento immediato da parte operatore Webmaster	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		inserimento immediato da parte operatore Webmaster	
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%		0 0	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di atti indirizzati correttamente verso gli uffici destinatari/sul n. di atti pervenuti da privati cittadini	90%		0 0	
	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%		0 0	

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

-  Sostanzialmente regolare, => standards 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.

 **Standards di qualità monitorati => n. 86**

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

degli 86 standards di qualità riferiti ai 10 Servizi descritti nella Carta:

	n. 74 standards sono risultati completamente raggiunti pari al	86,05%
	n. 4 standards sono risultati parzialmente raggiunti pari al	4,65%
	n. 8 standards sono risultati non raggiunti pari al	9,30%



Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
2° SEMESTRE 2025

INDICE

Rendicontazione

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.

Servizio n. 3 Ricezione degli atti e ricevimento pubblico presso i policircostrizionali

Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2025

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	127 127	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. di giornate lavorative di apertura pomeridiana al pubblico/n. tot. giornate lavorative	90%	Dal Lunedì al Venerdì	127 127	
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	11.820 11.820	
	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	8.650 8.650	
	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%		11.820 11.820	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di atti indirizzati correttamente verso gli uffici destinatari/sul n. di atti pervenuti da privati cittadini	90%		11.631 11.820	
	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%		11.820 11.820	



Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2025

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	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 cittadina inserite sulla piattaforma twitter	90%		1.753 1.753	
	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%		1.753 1.753	
	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%		1.753 1.753	

Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2025

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	19 19	
	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%		8 8	
	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 prvenuto	
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%		8 8	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di corsi effettuati secondo i programmi concordati con i Dirigenti scolastici /n. totale di corsi effettuati	100%		8 8	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di corsi effettuati comprendenti simulazioni pratiche / n. tot. di corsi effettuati	90%		8 8	



Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2025

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%		5 5	
Tempestività	Tempi medi di rilascio (Richieste presentate a mano)	Decorsi 30 giorni dalla scadenza del termine di mesi 3(tre) previsto dall'art.124 C.P. per l'eventuale presentazione di querela. Previa acquisizione di N.O. della Procura della Repubblica nei casi in cui sia già iscritto procedimento penale.	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%		523 566	
	Tempi medi di rilascio multicanale (telematicamente)	Decorsi 30 giorni dalla scadenza del termine di mesi 3(tre) previsto dall'art.124 C.P. per l'eventuale presentazione di querela. Previa acquisizione di N.O. della Procura della Repubblica nei casi in cui sia già iscritto procedimento penale.	n. di prestazioni effettuate telematicamente/n. tot. di richieste pervenute telematicamente	90%		2516 2701	
	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%		3044 3267	
	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%		2959 3267	

Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2025

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 5	
		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 5	
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%		1.095 1.355	
	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%		1.095 1.095	
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%		1.095 1.095	

Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2025

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	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. di giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello /n. tot. di giornate lavorative (ufficiali)	80%		76 127	
		segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	100%		sufficiente	
	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%		2921 2921	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempo massimo di 60 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	1471 1941	
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempo massimo di 60 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	1471 1941	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	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	nessun reclamo pervenuto	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	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	
	<i>Procedure di contatto</i>	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	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni lavorativi		5 giorni lavorativi	
Efficacia	<i>Conformità</i>	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	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza riaspetto al servizio svolto	10%		nessun reclamo pervenuto	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione /n. tot. di istanze concluse	90%		1471 1941	



Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2025

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	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. di giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello /n. tot. di giornate lavorative (ufficiali)	80%		123 123	
		segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	100%		insufficiente	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web,fax o call center/n. tot. servizi erogati	85%		450 1200	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	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	90 90	
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	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	7 7	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	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	<i>Responsabili</i>	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	
	<i>Procedure di contatto</i>	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	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni lavorativi		5 giorni lavorativi	
Efficacia	<i>Conformità</i>	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%		97 97	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza riaspetto al servizio svolto	10%		nessun reclamo	
	<i>Compiutezza</i>	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 97	



AREA TEMATICA 3 - Servizio 3: RICEZIONE DEGLI ATTI E RICEVIMENTO PUBBLICO PRESSO IL POLO CIRCOSCRIZIONALE PALERMO SUD EST

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. giornate lavorative con apertura al pubblico assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative	95%	Dal Lunedì al Venerdì	127 127	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. di giornate lavorative di apertura pomeridiana al pubblico/n. tot. giornate lavorative	90%	Dal Lunedì al Venerdì	127 127	
Tempestività	<i>Tempi medi di erogazione del servizio</i>	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	14 14	
	<i>Tempi medi di erogazione multicanale</i>	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	0 0	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%		0 0	
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 gioni		5 gioni	
	<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 gioni		5 gioni	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	5 gioni		5 gioni	
Efficacia	<i>Conformità</i>	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%		14 14	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di atti indirizzati correttamente verso gli uffici destinatari/sul n. di atti pervenuti da privati cittadini	90%		14 14	
	<i>Compiutezza</i>	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%		14 14	



AREA TEMATICA 3 - Servizio 4: RICEZIONE DEGLI ATTI E RICEVIMENTO PUBBLICO PRESSO IL POLO CIRCOSCRIZIONALE PALERMO CENTRO

L

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	127/127	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. di giornate lavorative di apertura pomeridiana al pubblico/n. tot. giornate lavorative	90%	Dal Lunedì al Venerdì	127/127	
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	0	
	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	0	
	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	
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%		0	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di atti indirizzati correttamente verso gli uffici destinatari/sul n. di atti pervenuti da privati cittadini	90%		0	
	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%		0	



AREA TEMATICA 3 - Servizio 5: RICEZIONE DEGLI ATTI E RICEVIMENTO PUBBLICO PRESSO IL POLO CIRCOSCRIZIONALE PALERMO BORGO NUOVO

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	127 127	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. di giornate lavorative di apertura pomeridiana al pubblico/n. tot. giornate lavorative	90%	Dal Lunedì al Venerdì	51 51	
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	15 15	
	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	0 0	
	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	
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 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%		0 0	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di atti indirizzati correttamente verso gli uffici destinatari/sul n. di atti pervenuti da privati cittadini	90%		0 0	
	Completezza	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%		0 0	

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

-  Sostanzialmente regolare, => standards 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.

 **Standards di qualità monitorati => n. 108**

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

dei 108 standards di qualità riferiti ai 10 Servizi descritti nella Carta:

	n. 92 standards sono risultati completamente rispettati pari al	85,19%
	n. 7 standards sono risultati parzialmente rispettati pari al	6,48%
	n. 1 standards non è stato rispettato rispetto pari al	0,93%
	n. 8 standards non sono valutabili pari al	7,41%