



**Carta dei Servizi alla Polizia Municipale**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**1° SEMESTRE 2024**

## 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 policirconscrizionali

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2024

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/<br>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                                                                                                                                                                                                | 126<br>126               |                            |
|                                                                                   |                                       | Apertura pomeridiana degli uffici                                                                                      | n. di giornate lavorative di apertura pomeridiana al pubblico/n. tot. giornate lavorative                                                                            | 90%                  | Dal Lunedì al Venerdì                                                                                                                                                                                                | 126<br>126               |                            |
| 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:<br>ATTI PRESENTATI A MANO da privati cittadini : 20 MINUTI | 21.577<br>21.577         |                            |
|                                                                                   | 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                                                                                                                                          | 17.480<br>17.480         |                            |
|                                                                                   | 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%                  |                                                                                                                                                                                                                      | 21.577<br>21.577         |                            |
|                                                                                   | Affidabilità                          | pertinenza della prestazione erogata                                                                                   | n. di atti indirizzati correttamente verso gli uffici destinatari/sul n. di atti pervenuti da privati cittadini                                                      | 90%                  |                                                                                                                                                                                                                      | 21.273<br>21.577         |                            |
|                                                                                   | 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%                  |                                                                                                                                                                                                                      | 21.577<br>21.577         |                            |

Carta dei Servizi alla Polizia Municipale  
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2024

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2024

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/<br>Fattori qualità                                                    | Sottodimensioni                       | Descrizione Indicatore                                                                                                            | Formula Indicatore                                                                                                                                                                                                                                            | Standard<br>Generale | Standard<br>Specifico | Risultati ottenuti       | VERIFICA<br>RISPETTO<br>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%                  |                       | 182<br>182               |                                  |
| 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%                  |                       | 1.615<br>1.615           |                                  |
|                                                                                   | 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%                 |                       | 1.615<br>1.615           |                                  |
|                                                                                   | 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%                  |                       | 1.615<br>1.615           |                                  |

Carta dei Servizi alla Polizia Municipale  
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2024

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2024

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/<br>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<br>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%                  |                      | 27<br>27                 |                            |
|                                                                                   | 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%                 |                      | 27<br>27                 |                            |
|                                                                                   | Affidabilità                      | pertinenza della prestazione erogata                                                                           | n. di corsi effettuati secondo i programmi concordati con i Dirigenti scolastici /n. totale di corsi effettuati                       | 100%                 |                      | 27<br>27                 |                            |
|                                                                                   | Compiutezza                       | esaustività della prestazione erogata                                                                          | n. di corsi effettuati comprendenti simulazioni pratiche / n. tot. di corsi effettuati                                                | 90%                  |                      | 27<br>27                 |                            |



Carta dei Servizi alla Polizia Municipale  
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2024

| TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2024 |                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                  |                      |                       |                          |                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------|--------------------------|----------------------------|
| 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/<br>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<br>5                   |                            |
|                                                                                                                                    |                                                      | Apertura pomeridiana degli uffici                                                                                                                                                                                                                 | n. di giornate lavorative di apertura pomeridiana al pubblico/n. tot. giornate lavorative                                                        | 90%                  |                       | 5<br>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%                  |                       | 247<br>268               |                            |
|                                                                                                                                    | 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%                  |                       | 2678<br>2814             |                            |
|                                                                                                                                    | 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%                  |                       | 2919<br>2925             |                            |
|                                                                                                                                    | 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%                  |                       | 2856<br>2925             |                            |

Carta dei Servizi alla Polizia Municipale  
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2024

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2024

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/<br>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<br>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<br>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 richiesti di prestazione pervenute                                                 | 90%                  |                                 | 881<br>1.356             | 65%                        |
|                                                                                   | 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%                  |                                 | 881<br>881               |                            |
| 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%                  |                                 | 881<br>881               |                            |
|                                                                                   | 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%                  |                                 | 881<br>881               |                            |



| TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2024 |                                    |                                                                                                                    |                                                                                                                                           |                      |                       |                                                         |                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 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/<br>Fattori qualità                                                                                                     | Sottodimensioni                    | Descrizione Indicatore                                                                                             | Formula Indicatore                                                                                                                        | Standard<br>Generale | Standard<br>Specifico | Risultati ottenuti                                      | VERIFICA RISPETTO<br>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%                  |                       | 74<br>126                                               |                               |
|                                                                                                                                    |                                    | 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%                  |                       | 7560<br>7560                                            |                               |
| 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             | 840<br>2478                                             |                               |
|                                                                                                                                    | 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                                            | 80%                  | 90 giorni             | 840<br>2478                                             |                               |
|                                                                                                                                    | 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             | 840<br>2478                                             |                               |
| 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 dell'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 dell'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 dell'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%                  |                       | 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%                  |                       | tutte le pratiche evase sono conformi                   |                               |
|                                                                                                                                    | 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%                  |                       | 840<br>2478                                             |                               |

| TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2024 |                                    |                                                                                                            |                                                                                                                                          |                      |                    |                                                         |                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 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/<br>Fattori qualità                                                                                                     | Sottodimensioni                    | Descrizione Indicatore                                                                                     | Formula Indicatore                                                                                                                       | Standard Generale    | Standard Specifico | Risultati ottenuti                                      | VERIFICA RISPETTO<br>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%                  |                    | 126<br>126                                              |                               |
|                                                                                                                                    |                                    | 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%                  |                    | 278<br>718                                              |                               |
| 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          | 79<br>79                                                |                               |
|                                                                                                                                    | 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          | OTTO<br>OTTO                                            |                               |
|                                                                                                                                    | 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  |                    | inserimento immediato da parte dell'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 dell'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 dell'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%                  |                    | 87<br>87                                                |                               |
|                                                                                                                                    | Affidabilità                       | pertinenza della prestazione erogata                                                                       | n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza riaspetto 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<br>87                                                 |                               |

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2024

AREA TEMATICA 3 - Servizio 3: RICEZIONE DEGLI ATTI E RICEVIMENTO PUBBLICO PRESSO I POLICIRCOSCRIZIONALI

Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale

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

| Dimensione/<br>Fattori qualità | Sottodimensioni                       | Descrizione Indicatore                                                                                                 | Formula Indicatore                                                                                                                                                   | Standard Generale    | Standard Specifico                                                                                                                                                                                                   | Risultati ottenuti                                      | VERIFICA<br>RISPETTO<br>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                                                                                                                                                                                                | 375<br>377                                              |                                  |
|                                |                                       | Apertura pomeridiana degli uffici                                                                                      | n. di giornate lavorative di apertura pomeridiana al pubblico/n. tot. giornate lavorative                                                                            | 90%                  | Dal Lunedì al Venerdì                                                                                                                                                                                                | 295<br>295                                              |                                  |
| 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:<br>ATTI PRESENTATI A MANO da privati cittadini : 20 MINUTI | 44<br>44                                                |                                  |
|                                | 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<br>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<br>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 dell'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 dell'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 dell'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%                  |                                                                                                                                                                                                                      | 31<br>31                                                |                                  |
|                                | Affidabilità                          | pertinenza della prestazione erogata                                                                                   | n. di atti indirizzati correttamente verso gli uffici destinatari/sul n. di atti pervenuti da privati cittadini                                                      | 90%                  |                                                                                                                                                                                                                      | 31<br>31                                                |                                  |
|                                | 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%                  |                                                                                                                                                                                                                      | 31<br>31                                                |                                  |



**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.

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

 **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:**  
**1° semestre 2024**

degli 86 standard di qualità riferiti ai 7 Servizi descritti nella Carta:

|                                                                                     |    |    |                                                         |        |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|----|---------------------------------------------------------|--------|
|    | n. | 76 | standard sono risultati completamente raggiunti pari al | 88,37% |
|    | n. | 2  | standard sono risultati parzialmente raggiunti pari al  | 2,33%  |
|  | n. | 8  | standard sono risultati non raggiunti pari al           | 9,30%  |



**Carta dei Servizi alla Polizia Municipale**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**2° SEMESTRE 2024**

## 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 il polo circoscrizionale palermo sud est

Servizio n. 4 Ricezione degli atti e ricevimento pubblico presso il polo circoscrizionale palermo centro

Servizio n. 5 Ricezione degli atti e ricevimento pubblico presso il polo circoscrizionale palermo borgo nuovo

| 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/<br>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<br>127               |                            |
|                                                                                   |                                       | Apertura pomeridiana degli uffici                                                                                      | n. di giornate lavorative di apertura pomeridiana al pubblico/n. tot. giornate lavorative                                                                            | 90%                  | Dal Lunedì al Venerdì                                                                                                                                                                                             | 127<br>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 | 18.048<br>18.048         |                            |
|                                                                                   | 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                                                                                                                                       | 14.277<br>14.277         |                            |
|                                                                                   | 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%                  |                                                                                                                                                                                                                   | 18.048<br>18.048         |                            |
|                                                                                   | Affidabilità                          | pertinenza della prestazione erogata                                                                                   | n. di atti indirizzati correttamente verso gli uffici destinatari/sul n. di atti pervenuti da privati cittadini                                                      | 90%                  |                                                                                                                                                                                                                   | 17.784<br>18.048         |                            |
|                                                                                   | 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%                  |                                                                                                                                                                                                                   | 18.048<br>18.048         |                            |



| 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/<br>Fattori qualità                                                    | Sottodimensioni                       | Descrizione Indicatore                                                                                                            | Formula Indicatore                                                                                                                                                                                                                                            | Standard<br>Generale | Standard<br>Specifico | Risultati ottenuti       | VERIFICA<br>RISPETTO<br>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<br>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%                  |                       | 1.640<br>1.640           |                                  |
|                                                                                   | 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%                 |                       | 1.640<br>1.640           |                                  |
|                                                                                   | 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%                  |                       | 1.640<br>1.640           |                                  |

| 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/<br>Fattori qualità                                                     | Sottodimensioni                   | Descrizione Indicatore                                                                                         | Formula Indicatore                                                                                                                    | Standard<br>Generale | Standard<br>Specifico | Risultati ottenuti       | VERIFICA<br>RISPETTO<br>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  | 17<br>17                 |                                  |
|                                                                                    | 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%                  |                       | 16<br>16                 |                                  |
|                                                                                    | 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%                 |                       | 16<br>16                 |                                  |
|                                                                                    | Affidabilità                      | pertinenza della prestazione erogata                                                                           | n. di corsi effettuati secondo i programmi concordati con i Dirigenti scolastici /n. totale di corsi effettuati                       | 100%                 |                       | 16<br>16                 |                                  |
|                                                                                    | Compiutezza                       | esaustività della prestazione erogata                                                                          | n. di corsi effettuati comprendenti simulazioni pratiche / n. tot. di corsi effettuati                                                | 90%                  |                       | 16<br>16                 |                                  |

| 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/<br>Fattori qualità                                                       | Sottodimensioni                                            | Descrizione Indicatore                                                                                                                                                                                                                            | Formula Indicatore                                                                                                                               | Standard<br>Generale | Standard<br>Specifico | Risultati ottenuti          | VERIFICA<br>RISPETTO<br>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<br>5                      |                                  |
|                                                                                      |                                                            | Apertura pomeridiana degli uffici                                                                                                                                                                                                                 | n. di giornate lavorative di apertura pomeridiana al pubblico/n. tot. giornate lavorative                                                        | 90%                  |                       | 5<br>5                      |                                  |
| Tempestività                                                                         | Tempi medi di rilascio<br>(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%                  |                       | 247<br>262                  |                                  |
|                                                                                      | Tempi medi di rilascio<br>multicanale<br>(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%                  |                       | 2.964<br>3.016              |                                  |
|                                                                                      | Tempi medi di risposta su<br>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<br>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%                  |                       | 3.057<br>3.211              |                                  |
|                                                                                      | 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<br>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%                  |                       | 3.019<br>3.211              |                                  |

| 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/<br>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<br>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<br>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%                  |                                 | 1.873<br>2.678           |                            |
|                                                                                   | 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%                  |                                 | 1.873<br>1.873           |                            |
| 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%                  |                                 | 1.873<br>1.873           |                            |
|                                                                                   | 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%                  |                                 | 1.873<br>1.873           |                            |

| 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/<br>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%                  |                    | 78<br>128                                               |                            |
|                                                                                                             |                                    | 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%                  |                    | 3840<br>3840                                            |                            |
| 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          | 605<br>2589                                             |                            |
|                                                                                                             | 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          | 605<br>2589                                             |                            |
|                                                                                                             | 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          | 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 dell'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 dell'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 dell'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%                  |                    | 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%                  |                    | 605<br>2589                                             |                            |

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° SEMESTRE 2024

| 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/<br>Fattori qualità                                                                                        | Sottodimensioni                    | Descrizione Indicatore                                                                                              | Formula Indicatore                                                                                                                       | Standard Generale    | Standard Specifico | Risultati ottenuti                                      | VERIFICA<br>RISPETTO<br>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%                  |                    | 127<br>127                                              |                                  |
|                                                                                                                       |                                    | 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%                  |                    | 432<br>508                                              |                                  |
| 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          | 60<br>60                                                |                                  |
|                                                                                                                       | 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          | 9<br>9                                                  |                                  |
|                                                                                                                       | 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  |                    | inserimento immediato da parte dell'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 dell'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 dell'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%                  |                    | 69<br>69                                                |                                  |
|                                                                                                                       | Affidabilità                       | pertinenza della prestazione erogata                                                                                | n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza riaspetto 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<br>69                                                 |                                  |

| 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/<br>Fattori qualità                                                                                            | Sottodimensioni                       | Descrizione Indicatore                                                                                                 | Formula Indicatore                                                                                                                                                   | Standard Generale    | Standard Specifico                                                                                                                                                                                                   | Risultati ottenuti                                      | VERIFICA RISPETTO<br>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                                                                                                                                                                                                | 128<br>128                                              |                               |
|                                                                                                                           |                                       | Apertura pomeridiana degli uffici                                                                                      | n. di giornate lavorative di apertura pomeridiana al pubblico/n. tot. giornate lavorative                                                                            | 90%                  | Dal Lunedì al Venerdì                                                                                                                                                                                                | 126<br>128                                              |                               |
| 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:<br>ATTI PRESENTATI A MANO da privati cittadini : 20 MINUTI | 19<br>19                                                |                               |
|                                                                                                                           | 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<br>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<br>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 dell'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 dell'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 dell'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<br>19                                                |                               |
|                                                                                                                           | Affidabilità                          | pertinenza della prestazione erogata                                                                                   | n. di atti indirizzati correttamente verso gli uffici destinatari/sul n. di atti pervenuti da privati cittadini                                                      | 90%                  |                                                                                                                                                                                                                      | 19<br>19                                                |                               |
|                                                                                                                           | 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%                  |                                                                                                                                                                                                                      | 19<br>19                                                |                               |

| 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/<br>Fattori qualità                                                                                           | Sottodimensioni                       | Descrizione Indicatore                                                                                                 | Formula Indicatore                                                                                                                                                   | Standard Generale    | Standard Specifico                                                                                                                                                                                                   | Risultati ottenuti                                      | VERIFICA<br>RISPETTO<br>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<br>127                                              |                                  |
|                                                                                                                          |                                       | Apertura pomeridiana degli uffici                                                                                      | n. di giornate lavorative di apertura pomeridiana al pubblico/n. tot. giornate lavorative                                                                            | 90%                  | Dal Lunedì al Venerdì                                                                                                                                                                                                | 127<br>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:<br>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                                                                                                                                          | 15<br>15                                                |                                  |
|                                                                                                                          | 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%                  |                                                                                                                                                                                                                      | 3<br>3                                                  |                                  |
| 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 dell'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 dell'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 dell'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%                  |                                                                                                                                                                                                                      | 18<br>18                                                |                                  |
|                                                                                                                          | Affidabilità                          | pertinenza della prestazione erogata                                                                                   | n. di atti indirizzati correttamente verso gli uffici destinatari/sul n. di atti pervenuti da privati cittadini                                                      | 90%                  |                                                                                                                                                                                                                      | ZERO                                                    |                                  |
|                                                                                                                          | 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%                  |                                                                                                                                                                                                                      | ZERO                                                    |                                  |

| 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/<br>Fattori qualità                                                                                                | Sottodimensioni                       | Descrizione Indicatore                                                                                                 | Formula Indicatore                                                                                                                                                   | Standard Generale    | Standard Specifico                                                                                                                                                                                                   | Risultati ottenuti                                      | VERIFICA<br>RISPETTO<br>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<br>127                                              |                                  |
|                                                                                                                               |                                       | Apertura pomeridiana degli uffici                                                                                      | n. di giornate lavorative di apertura pomeridiana al pubblico/n. tot. giornate lavorative                                                                            | 90%                  | Dal Lunedì al Venerdì                                                                                                                                                                                                | 51<br>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:<br>ATTI PRESENTATI A MANO da privati cittadini : 20 MINUTI | 15<br>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<br>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<br>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 dell'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 dell'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 dell'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<br>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<br>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<br>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:**  
**2° semestre 2024**

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

|                                                                                    |                                                               |        |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------|
|   | n. 97 standard sono risultati completamente raggiunti pari al | 89,81% |
|   | n. 3 standard sono risultati parzialmente raggiunti pari al   | 2,78%  |
|   | n. 6 standard sono risultati non raggiunti pari al            | 5,56%  |
|  | n. 2 standard sono risultati non valutabili pari al           | 1,85%  |