



Carta dei Servizi al Trasporto e alla Mobilità
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
1° semestre 2024

INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità resa 1° semestre 2024

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

Servizi mappati nella Carta n. 6:

Servizio 1 - Richiesta autorizzazione passi carrabili

Servizio 2 - Richiesta rilascio ordinanza per scavi

Servizio 3 - Richiesta autorizzazione transito mezzi pesanti

Servizio 4 - Richiesta permessi circolazione e sosta

Servizio 5 - Richiesta autorizzazioni suolo pubblico

Servizio 6 - Richiesta di regolamentazione della viabilità

Carta dei Servizi al Trasporto e alla Mobilità
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

Servizio 1 - Richiesta autorizzazione passi carrabili

Carta dei Servizi AL TRASPORTO ED ALLA MOBILITA'							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative settimanali con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	1 giorno mattina con prenotazione online		1 giorno mattina con prenotazione online	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi e per presentare le richieste.	2 canali (mail, pec)		2	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempo massimo in gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta (fisica o multicanale) per l'erogazione del servizio (30gg)	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/totale richieste di prestazioni pervenute	80%		80%	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	2gg		2gg	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito	3g		3g	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito	3g		3g	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito	3g		3g	
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito	3g		3g	
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) /totale istanze pervenute	100%		Nessun riscontro alla customer somministrata	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	85%		nessun reclamo	
	<i>Completezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / totale. di istanze pervenute	85%		Nessun riscontro alla customer somministrata	



Carta dei Servizi al Trasporto e alla Mobilità
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

Servizio 2 - Richiesta rilascio ordinanza per scavi;

Servizio 3 - Richiesta di ordinanze per il transito dei mezzi relativi ai trasporti eccezionali

Servizio 4 - Richiesta permessi circolazione e sosta su corsie preferenziali;

Servizio 5 - Richiesta di posti H

Servizio 6 - Richiesta di autorizzazioni suolo pubblico

Carta dei Servizi AL TRASPORTO ED ALLA MOBILITA'

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

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative settimanali con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	5 giorni con prenotazione telefonica		5 giorni con prenotazione e telefonica	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi e per presentare le richieste.	2 canali (mail, pec)		2	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempo massimo in gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta (fisica o multicanale) per l'erogazione del servizio (30gg)	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/totale richieste di prestazioni pervenute	80%		80%	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	2gg		2gg	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito	3g		3gg	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito	3g		3gg	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito	3g		3gg	
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito	3g		3gg	
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) /totale istanze pervenute	100%		100%	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	85%		85%	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / totale. di istanze pervenute	85%		85%	



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. 22**

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

dei 22 standard di qualità riferiti ai 6 Servizi descritti nella Carta:

 n. 22 standard sono risultati completamente rispettati pari al 100,00%



Carta dei Servizi al Trasporto e alla Mobilità
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. 6:

- Servizio 1 - Richiesta autorizzazione passi carrabili
- Servizio 2 - Richiesta rilascio ordinanza per scavi
- Servizio 3 - Richiesta autorizzazione transito mezzi pesanti
- Servizio 4 - Richiesta permessi circolazione e sosta
- Servizio 5 - Richiesta autorizzazioni suolo pubblico
- Servizio 6 - Richiesta di regolamentazione della viabilità

Servizio 1 - Richiesta autorizzazione passi carrabili

Carta dei Servizi AL TRASPORTO ED ALLA MOBILITA'							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative settimanali con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	2 giorni mattina e 1 pomeriggio		1 giorno mattina con prenotazione on line	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi e per presentare le richieste.	2 canali (mail, pec)		2	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo in gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta (fisica o multicanale) per l'erogazione del servizio (30gg)	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/totale richieste di prestazioni pervenute	80%		80%	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	2gg		2gg	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito	3g		3gg	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito	3g		3gg	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito	3g		3gg	
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito	3g		3gg	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) /totale istanze pervenute	100%		100%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	85%		nessun reclamo	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / totale. di istanze pervenute	85%		100%	

Servizio 2 - Richiesta rilascio ordinanza per scavi
 Servizio 3 - Richiesta di ordinanze per il transito dei mezzi relativi ai trasporti eccezionali
 Servizio 4 - Richiesta permessi circolazione e sosta su corsie preferenziali
 Servizio 5 - Richiesta di posti H
 Servizio 6 - Richiesta autorizzazioni scuolo pubblico

Carta dei Servizi AL TRASPORTO ED ALLA MOBILITA'

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

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative settimanali con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	2 giorni mattina e 1 pomeriggio		5 giorni con prenotazione telefonica	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi e per presentare le richieste.	2 canali (mail, pec)		2	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo in gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta (fisica o multicanale) per l'erogazione del servizio (30gg)	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/totale richieste di prestazioni pervenute	80%		80%	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	2gg		2gg	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito	3g		3gg	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito	3g		3gg	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito	3g		3gg	
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito	3g		3gg	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) /totale istanze pervenute	100%		100%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	85%		85%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / totale. di istanze pervenute	85%		85%	



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. 22**

 **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:**
2° semestre 2024

dei 22 standards di qualità riferiti ai 6 Servizi descritti nella Carta:

	n. 14 standard sono risultati completamente raggiunti pari al	63,64%
	n. 1 standard sono risultati parzialmente raggiunti pari al	4,55%
	n. 7 standard sono risultati non valutabili pari al	31,82%