



**Carta dei Servizi alla Polizia Municipale**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**ANNO 2021**

## INDICE

### Rendicontazione - Controllo della qualità resa

#### TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi ANNO 2021

##### *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 Sgravo somme iscritte a ruolo derivanti da sanzioni amministrative pecuniarie.
- Servizio n. 2 Espletamento pratiche di rateizzazione per violazioni alle norme del Codice della Strada.

**Carta dei Servizi alla Polizia Municipale**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2021**

**AREA TEMATICA 1 - Servizio 1: LA RICEZIONE DEGLI ATTI**

Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale

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

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
<b>Accessibilità</b>	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura al pubblico assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative	95%	dal lunedì al venerdì	<u>125</u> 125	100%	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. di giornate lavorative di apertura pomeridiana al pubblico/n. tot. giornate lavorative	90%		<u>125</u> 125	100%	
<b>Tempestività</b>	<i>Tempi medi di erogazione del servizio</i>	tempo massimo espresso in ore dalla presentazione della richiesta per l'erogazione del servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%		<u>18.202</u> 18.202	100%	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%		<u>NESSUN RECLAMO PERVENUTO</u>	0%	
<b>Trasparenza</b>	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 giorni		
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 giorni		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 giorni		
<b>Efficacia</b>	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute da privati cittadini	95%		<u>18.202</u> 18.202	100%	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di atti indirizzati correttamente verso gli uffici destinatari/sul n. di atti pervenuti da privati cittadini	90%		<u>17717</u> 18.202	97%	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. totale di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazione già in possesso dell'amministrazione/n. totale di atti pervenuti da privati cittadini	95%		<u>18.202</u> 18.202	100%	



**Carta dei Servizi alla Polizia Municipale**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2021**

**AREA TEMATICA 1 Servizio 2: LA COMUNICAZIONE ATTRAVERSO I SOCIAL NETWORK**

Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale

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

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità multicanale	informazioni sulla viabilità cittadina e di pubblica utilità utilizzando la piattaforma social twitter	n. giornate lavorative con erogazione del servizio assicurata sulla piattaforma twitter/n. tot. giornate lavorative	80%		180 181	99%	
		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	20 minuti	IN TEMPO REALE		
Tempestività	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	0%	
	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	3 giorni		3 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	3 giorni		3 giorni		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 giorni		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di notizie di pubblica utilità e sulla viabilità cittadina inserite sulla piattaforma social twitter conformemente alle procedure standard dell'ufficio / n. di notizie di pubblica utilità e sulla viabilità cittadine inserite sulla piattaforma twitter.	80%		1708 1708	100%	
	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%		1708 1708	100%	
	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.	60%		1708 1708	100%	



**Carta dei Servizi alla Polizia Municipale**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2021**

**AREA TEMATICA 1 Servizio 3: L' EDUCAZIONE STRADALE**

Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale

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

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. di giornate lavorative effettive di apertura allo sportello /n. tot. di giornate lavorative programmate di apertura allo sportello	70%	1 giorno a settimana	<u>29</u>	0%	Non è possibile effettuare una verifica in quanto il dato non è coerente con la formula indicatore
	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%		<u>17</u> 17	100%	
	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	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	3 giorni		3 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	3 giorni		3 giorni		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 giorni		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di corsi effettuati conformemente alle procedure standard dell'ufficio/ n. tot. di istanze pervenute	100%		<u>17</u> 17	100%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di corsi effettuati secondo i programmi concordati con i Dirigenti scolastici /n. totale di corsi effettuati	100%		<u>17</u> 17	100%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di corsi effettuati comprendenti simulazioni pratiche / n. tot. di corsi effettuati	90%		<u>17</u> 17	100%	



**Carta dei Servizi alla Polizia Municipale**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2021**  
**AREA TEMATICA 2 Servizio 1: Rilascio di copia degli atti relativi a sinistri stradali.**

Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale

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

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	3/5		<u>3</u> 5	60%	
		Segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di personale al front-office	X		SI		
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web/ n. tot. servizi erogati	100%		TUTTI	0%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Entro 30 giorni decorso il termine di 90 previsto dal C.P.P. per l'eventuale presentazione di querela previa acquisizione di N.O. della Procura della Repubblica	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	93%		<u>7</u> 7	100%	
	Tempi medi di rilascio multicanale	Entro 30 giorni decorso il termine di 90 previsto dal C.P.P. per l'eventuale presentazione di querela previa acquisizione di N.O. della Procura della Repubblica	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	93%		<u>864</u> 1161	74%	
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempo massimo di gg.30 lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta.	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	100%		NESSUN RECLAMO PERVENUTO	0%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento.	Entro tre giorni	3 giorni		3 giorni		
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto.	Entro tre giorni	3 giorni		3 giorni		
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata.	Entro tre giorni	3 giorni		3 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	93%		<u>871</u> 1168	75%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	0		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 pervenute	93%		<u>911</u> 1208	75%	



**Carta dei Servizi alla Polizia Municipale**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2021**

**AREA TEMATICA 2 Servizio 2: Rimozione dei veicoli abbandonati.**

Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale

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

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	3/5		<u>3</u> 5	60%	
		Segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di personale al front-office	X		X		
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web / n. tot. servizi erogati	tutti		<u>TUTTI</u>	0%	
Tempestività	Tempi medi di intervento	Entro 3 giorni dalla ricezione della segnalazione avrà inizio la procedura per la rimozione che, essendo assai complessa, può richiedere un tempo molto lungo per l'effettiva rimozione fino a 270 giorni.	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	100%		<u>1365</u> 1396	98%	
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempo massimo di gg.30 lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta.	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	100%		<u>NESSUN RECLAMO PERVENUTO</u> PERVENUTO	0%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento.	Entro tre giorni	3 giorni		3 giorni		
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto.	Entro tre giorni	3 giorni		3 giorni		
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata.	Entro tre giorni	3 giorni		3 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	100%		<u>1365</u> 1396	98%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	0		0		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	100%		<u>1365</u> 1396	98%	



**Carta dei Servizi alla Polizia Municipale**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2021**

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

Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale

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

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	55%		<u>125</u> 125	100%	
	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	80%		<u>375</u> 375	100%	
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	<u>260</u> 306	85%	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di 80 gg. lavorativi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	80%	90 giorni	<u>260</u> 306	85%	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 60 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%	90 giorni	<u>nessun</u> reclamo pervenuto	0%	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni lavorativi		5 giorni lavorativi		
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni lavorativi		5 giorni lavorativi		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni lavorativi		5 giorni lavorativi		
Efficacia	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	90%		<u>TUTTE LE</u> <u>PRATICHE</u> EVASE SONO CONFORMI		
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		<u>NESSUN</u> <u>RECLAMO</u> PERVENUTO		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		<u>260</u> 306	85%	



**Carta dei Servizi alla Polizia Municipale**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2021**  
**AREA TEMATICA 3 Servizio 2: Espletamento pratiche di rateizzazione per violazione alle norme del Codice della Strada.**

Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale

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

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	55%		<u>124</u> 125	99%	
	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	80%		<u>520</u> 520	100%	
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	<u>77</u> 77	100%	
	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	<u>4</u> 77	5%	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 45 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%	90 giorni	<u>NESSUN RECLAMO PERVENUTO</u>		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni lavorativi		5 giorni lavorativi		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni lavorativi		5 giorni lavorativi		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni lavorativi		5 giorni lavorativi		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	95%				Non è possibile effettuare una verifica in quanto il dato non è stato reso
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto/ n. reclami totali pervenuti	10%		<u>NESSU RECLAMO PERVENUTO</u>		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		<u>77</u> 77	100%	



**Carta dei Servizi alla Polizia Municipale**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021**

**AREA TEMATICA 1 - Servizio 1: LA RICEZIONE DEGLI ATTI**

Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale

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

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura al pubblico assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative	95%	dal lunedì al venerdì	<u>128</u>	100%	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. di giornate lavorative di apertura pomeridiana al pubblico/n. tot. giornate lavorative	90%		<u>128</u>	100%	
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%		<u>13.079</u>	100%	
	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	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	3 giorni		3 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	3 giorni		3 giorni		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 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%		<u>13.079</u>	100%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di atti indirizzati correttamente verso gli uffici destinatari/sul n. di atti pervenuti da privati cittadini	90%		<u>12.862</u>	98%	
	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%		<u>13.079</u>	100%	



**Carta dei Servizi alla Polizia Municipale**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021**

**AREA TEMATICA 1 Servizio 2: LA COMUNICAZIONE ATTRAVERSO I SOCIAL NETWORK**

Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale

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

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità multicanale	informazioni sulla viabilità cittadina e di pubblica utilità utilizzando la piattaforma social twitter	n. giornate lavorative con erogazione del servizio assicurata sulla piattaforma twitter/n. tot. giornate lavorative	80%		<u>181</u> 184	98%	
		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	20 minuti	TEMPO REALE		
Tempestività	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%		<u>NESSUN</u> RECLAMO PERVENUTO	0%	
	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	3 giorni		3 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	3 giorni		3 giorni		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 giorni		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di notizie di pubblica utilità e sulla viabilità cittadina inserite sulla piattaforma social twitter conformemente alle procedure standard dell'ufficio / n. di notizie di pubblica utilità e sulla viabilità cittadine inserite sulla piattaforma twitter.	80%		<u>1691</u> 1691	100%	
	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%		<u>1691</u> 1691	100%	
	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.	60%		<u>1691</u> 1691	100%	



**Carta dei Servizi alla Polizia Municipale**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021**

**AREA TEMATICA 1 Servizio 3: L' EDUCAZIONE STRADALE**

Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale

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

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. di giornate lavorative effettive di apertura allo sportello /n. tot. di giornate lavorative programmate di apertura allo sportello	70%	1 giorno a settimana	<u>23</u> 25	92%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	Numero di canali utilizzabili per richiedere informazioni sull'erogazione del servizio	4		4		
Tempestività	<i>Tempi medi di erogazione</i>	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta per l' erogazione del servizio: l'anno scolastico successivo	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	80%		<u>8</u> 8	100%	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%		<u>8</u> 8	100%	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 giorni		
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 giorni		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 giorni		
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di corsi effettuati conformemente alle procedure standard dell'ufficio/ n. tot. di istanze pervenute	100%		<u>8</u> 8	100%	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di corsi effettuati secondo i programmi concordati con i Dirigenti scolastici /n. totale di corsi effettuati	100%		<u>8</u> 8	100%	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di corsi effettuati comprendenti simulazioni pratiche / n. tot. di corsi effettuati	90%		<u>8</u> 8	100%	



**Carta dei Servizi alla Polizia Municipale**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021**  
**AREA TEMATICA 2 Servizio 1: Rilascio di copia degli atti relativi a sinistri stradali.**

Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale

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

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	3/5		<u>3</u>	5	
		Segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di personale al front-office	X		X		
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web/ n. tot. servizi erogati	100%		<u>TUTTI</u>		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Entro 30 giorni decorso il termine di 90 previsto dal C.P.P. per l'eventuale presentazione di querela previa acquisizione di N.O. della Procura della Repubblica	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	93%		<u>1352</u>	1474	92%
	Tempi medi di rilascio multicanale	Entro 30 giorni decorso il termine di 90 previsto dal C.P.P. per l'eventuale presentazione di querela previa acquisizione di N.O. della Procura della Repubblica	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	93%		<u>1895</u>	1964	96%
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempo massimo di gg.30 lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta.	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	100%		<u>NESSUN</u>	RECLAMO PERVENUTO	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento.	Entro tre giorni	3 giorni		3 giorni		
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto.	Entro tre giorni	3 giorni		3 giorni		
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata.	Entro tre giorni	3 giorni		3 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	93%		<u>1895</u>	1964	96%
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	0		0		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	93%		<u>1895</u>	1964	96%



**Carta dei Servizi alla Polizia Municipale**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021**

**AREA TEMATICA 2 Servizio 2: Rimozione dei veicoli abbandonati.**

Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale

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

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	3/5		<u>3</u> 5	
		Segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di personale al front-office	X		X	
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web / n. tot. servizi erogati	tutti		<u>TUTTI</u>	0%
Tempestività	Tempi medi di intervento	Entro 3 giorni dalla ricezione della segnalazione avrà inizio la procedura per la rimozione che, essendo assai complessa, può richiedere un tempo molto lungo per l'effettiva rimozione fino a 270 giorni.	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	100%		<u>1072</u> 1102	97%
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempo massimo di gg.30 lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta.	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	100%		<u>NESSUN</u> RECLAMO PERVENUTO	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento.	Entro tre giorni	3 giorni		3 giorni	
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto.	Entro tre giorni	3 giorni		3 giorni	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata.	Entro tre giorni	3 giorni		3 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	100%		<u>1072</u> 1102	97%
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	0		0	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	100%		<u>1072</u> 1102	97%



**Carta dei Servizi alla Polizia Municipale**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021**  
**AREA TEMATICA 3 Servizio 1: Sgravio somme iscritte a ruolo derivanti da sanzioni amministrative pecuniarie.**

Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale

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

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	55%		129	100%	
		segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	100%		si		
	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	80%		903	100%	
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	235	20%	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di 80 gg. lavorativi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	80%	90 giorni	235	20%	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 60 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%	90 giorni	235	20%	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni lavorativi		5 giorni lavorativi		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni lavorativi		5 giorni lavorativi		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni lavorativi		5 giorni lavorativi		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%		tutte le pratiche evase sono conformi		
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		nessun reclamo pervenuto		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		235	20%	



**Carta dei Servizi alla Polizia Municipale**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021**  
**AREA TEMATICA 3 Servizio 2: Espletamento pratiche di rateizzazione per violazione alle norme del Codice della Strada.**

Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale

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

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	55%		0 132	0%	
		segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	100%		insuff.		
	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	80%		396 396	100%	
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	61 61	100%	
	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	3 61	5%	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 45 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%	90 giorni	nessun reclamo	0%	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni lavorativi		5 giorni lavorativi		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni lavorativi		5 giorni lavorativi		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni lavorativi		5 giorni lavorativi		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	95%				DATO NON RESO
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto/ n. reclami totali pervenuti	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 pervenute	90%		0 61	0%	



**Carta dei Servizi alla Polizia Municipale**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021**

**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. 74**

 **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:**  
**1° semestre 2021:**

dei 74 standards di qualità riferiti ai 7 Servizi descritti nella Carta:

 n. 68 sono stati rispettati (pari al 91,89%).

 n. 3 sono stati parzialmente rispettati (pari al 4,05%).

 n. 1 non è stato rispettato (pari al 1,35%).

 n. 2 non è stato possibile effettuare una verifica in quanto dati non pervenuti o non coerenti con lo standard prefissato (pari al 2,70%).

 **Standards di qualità monitorati => n. 76**

 **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:**  
**2° semestre 2021:**

dei 76 standards di qualità riferiti ai 7 Servizi descritti nella Carta:

 n. 68 sono stati rispettati (pari al 88,31%).

 n. 8 non sono stati rispettati (pari al 10,39%).

 n. 1 non è stato possibile effettuare una verifica in quanto dati non pervenuti o non coerenti con lo standard prefissato (pari al 1,30%).