



**Carta dei Servizi Trasporto e alla Mobilità**  
**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. 5

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

**Carta dei Servizi Trasporto e alla Mobilità'**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI Anno 2021**

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

Servizio 1 - Richiesta autorizzazione passi carrabili

Carta dei Servizi AL TRASPORTO ED ALLA MOBILITÀ'

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

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giorni effettivi di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	95%		100%	Il dato non è coerente con la formula indicatore doveva essere reso con un rapporto.
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta di autorizzazione passi carrabili	2		1	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Tempi medi per l'erogazione del servizio dalla presentazione della richiesta	Media annuale dei tempi di erogazione di tutte le richieste	10 gg.		10gg	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo medi dalla presentazione del reclamo alla risposta	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	2 gg.	10 gg.	10gg	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		1gg	Il valore reso non è concorde lo standard generale si consiglia pertanto di aggiornare la tab. 1
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		1gg	Il valore reso non è concorde lo standard generale si consiglia pertanto di aggiornare la tab. 1
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		1gg	Il valore reso non è concorde lo standard generale si consiglia pertanto di aggiornare la tab. 1
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) su n. di pratiche pervenute	85%		75%	Il valore reso non è espresso secondo la formula indicatore, la quale chiede di esprimerlo con una percentuale derivante da un rapporto.
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. richieste pervenute	10%		10%	



**Carta dei Servizi Trasporto e alla Mobilità'**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI Anno 2021**

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

Servizio 2 - Richiesta rilascio ordinanza per scavi

Carta dei Servizi AL TRASPORTO ED ALLA MOBILITÀ'

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

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giorni effettivi di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	95%		100%	Il dato non è coerente con la formula indicatore doveva essere reso con un rapporto.
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta di autorizzazione passi carrabili	2		2	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 10 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	Tempi di erogazione di tutte le richieste	10 gg.		9gg	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 2 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	Tempi di erogazione di tutti i reclami pervenuti	2 gg.	10 gg.	10gg	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		1gg	Il valore reso non è concorde lo standard generale si consiglia pertanto di aggiornare la tab. 1
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		1gg	Il valore reso non è concorde lo standard generale si consiglia pertanto di aggiornare la tab. 1
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		1gg	Il valore reso non è concorde lo standard generale si consiglia pertanto di aggiornare la tab. 1
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	100%		nessun aggiornamento	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) su n. di pratiche pervenute	85%		85%	Il dato non è coerente con la formula indicatore doveva essere reso con un rapporto.
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. richieste pervenute	10%		10%	Il dato non è coerente con la formula indicatore doveva essere reso con un rapporto.
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. istanze totali ricevute	70%		70%	Il dato non è coerente con la formula indicatore doveva essere reso con un rapporto.



**Carta dei Servizi Trasporto e alla Mobilità'  
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI Anno 2021**

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

Servizio 3 - Richiesta autorizzazione transito mezzi pesanti

Carta dei Servizi AL TRASPORTO ED ALLA MOBILITÀ'

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

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giorni effettivi di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	95%		90%	Il dato non è coerente con la formula indicatore doveva essere reso con un rapporto.
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta di autorizzazione passi carrabili	2		2	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 10 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	Tempi di erogazione di tutte le richieste	10 gg.		10gg	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 2 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	Tempi di erogazione di tutti i reclami pervenuti	2 gg.	10 gg.	10gg	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		1gg	Il valore reso non è concorde lo standard generale si consiglia pertanto di aggiornare la tab. 1
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		1gg	Il valore reso non è concorde lo standard generale si consiglia pertanto di aggiornare la tab. 1
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		1gg	Il valore reso non è concorde lo standard generale si consiglia pertanto di aggiornare la tab. 1
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	100%		nessun aggiornamento	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) su n. di pratiche pervenute	85%		80%	Il dato non è coerente con la formula indicatore doveva essere reso con un rapporto.
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. richieste pervenute	10%		10%	Il dato non è coerente con la formula indicatore doveva essere reso con un rapporto.
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. istanze totali ricevute	70%		70%	Il dato non è coerente con la formula indicatore doveva essere reso con un rapporto.



**Carta dei Servizi Trasporto e alla Mobilità'**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI Anno 2021**

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

Servizio 4 - Richiesta permessi circolazione e sosta

Carta dei Servizi AL TRASPORTO ED ALLA MOBILITÀ'

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

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti (valore reso)	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giorni effettivi di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	95%		90%	Il dato non è coerente con la formula indicatore doveva essere reso con un rapporto.
	<i>Accessibilità multicanale</i>	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta di autorizzazione passi carrabili	2		2	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempo massimo di 10 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	Tempi di erogazione di tutte le richieste	10 gg.		10gg	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di 2 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	Tempi di erogazione di tutti i reclami pervenuti	2 gg.	10 gg.	10gg	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		1gg	Il valore reso non è concorde lo standard generale si consiglia pertanto di aggiornare la tab. 1
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		1gg	Il valore reso non è concorde lo standard generale si consiglia pertanto di aggiornare la tab. 1
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		1gg	Il valore reso non è concorde lo standard generale si consiglia pertanto di aggiornare la tab. 1
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	100%		1gg	Il valore reso non è concorde lo standard generale si consiglia pertanto di aggiornare la tab. 1
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) su n. di pratiche pervenute	85%		75%	Il dato non è coerente con la formula indicatore doveva essere reso con un rapporto.
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. richieste pervenute	10%		10%	Il dato non è coerente con la formula indicatore doveva essere reso con un rapporto.
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. istanze totali ricevute	70%		70%	Il dato non è coerente con la formula indicatore doveva essere reso con un rapporto.



**Carta dei Servizi Trasporto e alla Mobilità'**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI Anno 2021**

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

Servizio 5 - Richiesta di regolamentazione della viabilità

Carta dei Servizi AL TRASPORTO ED ALLA MOBILITÀ'

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

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giorni effettivi di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	95%		95%	Il dato non è coerente con la formula indicatore doveva essere reso con un rapporto.
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta di autorizzazione passi carrabili	2		1	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 10 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	Tempi di erogazione di tutte le richieste	10 gg.		10gg	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 2 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	Tempi di erogazione di tutti i reclami pervenuti	2 gg.	10 gg.	10gg	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		1gg	Il valore reso non è concorde lo standard generale si consiglia pertanto di aggiornare la tab. 1
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		1gg	Il valore reso non è concorde lo standard generale si consiglia pertanto di aggiornare la tab. 1
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		1gg	Il valore reso non è concorde lo standard generale si consiglia pertanto di aggiornare la tab. 1
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	100%		nessun agg.	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) su n. di pratiche pervenute	85%		85%	Il dato non è coerente con la formula indicatore doveva essere reso con un rapporto.
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. richieste pervenute	10%		10%	Il dato non è coerente con la formula indicatore doveva essere reso con un rapporto.
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. istanze totali ricevute	70%		70%	Il dato non è coerente con la formula indicatore doveva essere reso con un rapporto.



**Carta dei Servizi Trasporto e alla Mobilità'**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI Anno 2021**

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

Servizio 1 - Richiesta autorizzazione passi carrabili

Carta dei Servizi AL TRASPORTO ED ALLA MOBILITÀ'							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giorni effettivi di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	95%		100%	Il dato non è coerente con la formula indicatore doveva essere reso con un rapporto.
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta di autorizzazione passi carrabili	2		2	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Tempi medi per l'erogazione del servizio dalla presentazione della richiesta	Media annuale dei tempi di erogazione di tutte le richieste	10 gg.		10gg	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo medi dalla presentazione del reclamo alla risposta	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	2 gg.	10 gg.	10gg	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		1gg	Il valore reso non è concorde lo standard generale si consiglia pertanto di aggiornare la tab. 1
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		1gg	Il valore reso non è concorde lo standard generale si consiglia pertanto di aggiornare la tab. 1
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		1gg	Il valore reso non è concorde lo standard generale si consiglia pertanto di aggiornare la tab. 1
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) su n. di pratiche pervenute	85%		85%	Il dato non è coerente con la formula indicatore doveva essere reso con un rapporto.
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. richieste pervenute	10%		0%	



**Carta dei Servizi Trasporto e alla Mobilità'  
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI Anno 2021**

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

Servizio 2 - Richiesta rilascio ordinanza per scavi

Carta dei Servizi AL TRASPORTO ED ALLA MOBILITÀ'

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

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giorni effettivi di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	95%		100%	Il dato non è coerente con la formula indicatore doveva essere reso con un rapporto.
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta di autorizzazione passi carrabili	2		2	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 10 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	Tempi di erogazione di tutte le richieste	10 gg.		9gg	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 2 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	Tempi di erogazione di tutti i reclami pervenuti	2 gg.	10 gg.	10gg	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		1gg	Il valore reso non è concorde lo standard generale si consiglia pertanto di aggiornare la tab. 1
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		1gg	Il valore reso non è concorde lo standard generale si consiglia pertanto di aggiornare la tab. 1
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		1gg	Il valore reso non è concorde lo standard generale si consiglia pertanto di aggiornare la tab. 1
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	100%		nessuno aggiornamento	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) su n. di pratiche pervenute	85%		85%	Il dato non è coerente con la formula indicatore doveva essere reso con un rapporto.
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. richieste pervenute	10%		10%	Il dato non è coerente con la formula indicatore doveva essere reso con un rapporto.
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. istanze totali ricevute	70%		70%	Il dato non è coerente con la formula indicatore doveva essere reso con un rapporto.



**Carta dei Servizi Trasporto e alla Mobilità'**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI Anno 2021**

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

Servizio 3 - Richiesta autorizzazione transito mezzi pesanti

Carta dei Servizi AL TRASPORTO ED ALLA MOBILITÀ'

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

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giorni effettivi di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	95%		90%	Il dato non è coerente con la formula indicatore doveva essere reso con un rapporto.
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta di autorizzazione passi carrabili	2		2	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 10 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	Tempi di erogazione di tutte le richieste	10 gg.		10	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 2 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	Tempi di erogazione di tutti i reclami pervenuti	2 gg.	10 gg.	2gg	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		1gg	Il valore reso non è concorde lo standard generale si consiglia pertanto di aggiornare la tab. 1
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		1gg	Il valore reso non è concorde lo standard generale si consiglia pertanto di aggiornare la tab. 1
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		1gg	Il valore reso non è concorde lo standard generale si consiglia pertanto di aggiornare la tab. 1
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	100%		nessun aggiornamento	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) su n. di pratiche pervenute	85%		85%	Il dato non è coerente con la formula indicatore doveva essere reso con un rapporto.
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. richieste pervenute	10%		10%	Il dato non è coerente con la formula indicatore doveva essere reso con un rapporto.
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. istanze totali ricevute	70%		70%	Il dato non è coerente con la formula indicatore doveva essere reso con un rapporto.



**Carta dei Servizi Trasporto e alla Mobilità'**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI Anno 2021**

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

Servizio 4 - Richiesta permessi circolazione e sosta

Carta dei Servizi AL TRASPORTO ED ALLA MOBILITÀ'							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giorni effettivi di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	95%		90%	Il dato non è coerente con la formula indicatore doveva essere reso con un rapporto.
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta di autorizzazione passi carrabili	2		2	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 10 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	Tempi di erogazione di tutte le richieste	10 gg.		10Gg	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 2 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	Tempi di erogazione di tutti i reclami pervenuti	2 gg.	10 gg.	2gg	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		1gg	Il valore reso non è concorde lo standard generale si consiglia pertanto di aggiornare la tab. 1
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		1gg	Il valore reso non è concorde lo standard generale si consiglia pertanto di aggiornare la tab. 1
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		1gg	Il valore reso non è concorde lo standard generale si consiglia pertanto di aggiornare la tab. 1
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	100%		1gg	Il valore reso non è concorde lo standard generale si consiglia pertanto di aggiornare la tab. 1
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) su n. di pratiche pervenute	85%		80%	Il dato non è coerente con la formula indicatore doveva essere reso con un rapporto.
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. richieste pervenute	10%		10%	Il dato non è coerente con la formula indicatore doveva essere reso con un rapporto.
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. istanze totali ricevute	70%		70%	Il dato non è coerente con la formula indicatore doveva essere reso con un rapporto.



**Carta dei Servizi Trasporto e alla Mobilità'**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI Anno 2021**

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

Servizio 5 - Richiesta di regolamentazione della viabilità

Carta dei Servizi AL TRASPORTO ED ALLA MOBILITÀ'

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

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giorni effettivi di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	95%		95%	Il dato non è coerente con la formula indicatore doveva essere reso con un rapporto.
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta di autorizzazione passi carrabili	2		2	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 10 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	Tempi di erogazione di tutte le richieste	10 gg.		10gg	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 2 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	Tempi di erogazione di tutti i reclami pervenuti	2 gg.	10 gg.	10gg	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		1gg	Il valore reso non è concorde lo standard generale si consiglia pertanto di aggiornare la tab. 1
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		1gg	Il valore reso non è concorde lo standard generale si consiglia pertanto di aggiornare la tab. 1
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		1gg	Il valore reso non è concorde lo standard generale si consiglia pertanto di aggiornare la tab. 1
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	100%		nessun aggiornamento	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) su n. di pratiche pervenute	85%		85%	Il dato non è coerente con la formula indicatore doveva essere reso con un rapporto.
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. richieste pervenute	10%		10%	Il dato non è coerente con la formula indicatore doveva essere reso con un rapporto.
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. istanze totali ricevute	70%		70%	Il dato non è coerente con la formula indicatore doveva essere reso con un rapporto.



**Carta dei Servizi Trasporto e alla Mobilità'**  
**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 => 53**

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

**1° semestre 2021:**

dei 53 standards di qualità riferiti ai 5 Servizi descritti nella Carta:

-  n. 30 sono stati rispettati (pari al 56,60%).
-  n. 6 sono stati parzialmente rispettati (pari al 11,32%).
-  n. 17 non sono valutabili in quanto dati non pervenuti o non coerenti con lo standard prefissato (pari al 32,08%).

✚ **Standards di qualità monitorati => 53**

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

**2° semestre 2021:**

dei 53 standards di qualità riferiti ai 5 Servizi descritti nella Carta:

-  n. 38 sono stati rispettati (pari al 71,70%).
-  n. 15 non sono valutabili in quanto dati non pervenuti o non coerenti con lo standard prefissato (pari al 28,30%).