



**Carta dei Servizi al Trasporto e alla Mobilità
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
1° SEMESTRE 2022**



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità resa 1° SEMESTRE 2022

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 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022
 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. 2 giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. 5 giornate lavorative	40%		40%		
		segnaletica informativa interna ed esterna	La segnaletica informativa è posta all'ingresso degli uffici e nelle singole stanze	X		si		
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. 1 servizio erogato via web n. 1 servizio erogato via call center	100%		100%		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 10 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto 4 aut. /10 gg. richieste di prestazioni pervenute	40%	10 giorni	100%		
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di 10 gg. lavorativi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto 4 aut. /10 gg. richieste di prestazioni pervenute	40%	10 giorni	100%		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 2 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. 5 risposte effettuate entro il tempo previsto 5/5 tot. reclami pervenuti	100%	2 giorni	80%		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. 1 giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		100%		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. 1 giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		100%		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. 1 giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		100%		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. 1 giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	100%		1gg		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. 85 pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / 100 di istanze pervenute	85%		100%		
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. 10 di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		8%		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. 70 di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione 100 istanze pervenute	70%		60%		

Carta dei Servizi al Trasporto e alla Mobilità
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

Servizio 2 - Richiesta rilascio ordinanza per scavi

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. 2 giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. 5 giornate lavorative	40%		40%		
		segnaletica informativa interna ed esterna	La segnaletica informativa è posta all'ingresso degli uffici e nelle singole stanze	X		si		
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. 1 servizio erogato via web n. 1 servizio erogato via call center	100%		100%		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 10 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto 10 aut. /10 gg. richieste di prestazioni pervenute	100%	10 giorni	100%		
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di 10 gg. lavorativi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto 10 aut. /10 gg. richieste di prestazioni pervenute	100%	10 giorni	100%		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 2 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. 5 risposte effettuate entro il tempo previsto 5/5 tot. reclami pervenuti	100%	2 giorni	80%		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. 1 giorno necessari per l'aggiornamento su web	100%		100%		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. 1 giorno necessari per l'aggiornamento su web	100%		100%		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. 1 giorno necessari per l'aggiornamento su web	100%		100%		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. 1 giorno necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	100%		1GG		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. 85 pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / 100 di istanze pervenute	85%		100%		
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. 10 di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		10%		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. 70 di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione 100 istanze pervenute	70%		60%		

Carta dei Servizi al Trasporto e alla Mobilità
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

Servizio 3 - Richiesta autorizzazione transito mezzi pesanti

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. 2 giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. 5 giornate lavorative	40%		40%		
		segnaletica informativa interna ed esterna	La segnaletica informativa è posta all'ingresso degli uffici e nelle singole stanze	X		si		
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. 1 servizio erogato via web n. 1 servizio erogato via call center	1		100%		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 10 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto 6 aut. /10 gg. richieste di prestazioni pervenute	60%	10 giorni	100%		
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di 10 gg. lavorativi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto 6 aut. /10 gg. richieste di prestazioni pervenute	60%	10 giorni	100%		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 2 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. 5 risposte effettuate entro il tempo previsto 5/5 tot. reclami pervenuti	100%	2 giorni	80%		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. 1 giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		100%		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. 1 giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		100%		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. 1 giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		100%		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. 1 giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	100%		1GG		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. 85 pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / 100 di istanze pervenute	85%		100%		
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. 10 di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		10%		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. 70 di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione 100 istanze pervenute	70%		60%		

Carta dei Servizi al Trasporto e alla Mobilità
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

Servizio 4 - Richiesta permessi circolazione e sosta

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. 2 giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. 5 giornate lavorative	40%		40%		
		segnaletica informativa interna ed esterna	La segnaletica informativa è posta all'ingresso degli uffici e nelle singole stanze	X		si		
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. 1 servizio erogato via web n. 1 servizio erogato via call center	100%		100%		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 10 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto 6 aut. /10 gg. richieste di prestazioni pervenute	60%	10 giorni	100%		
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di 10 gg. lavorativi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto 6 aut. /10 gg. richieste di prestazioni pervenute	60%	10 giorni	100%		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 2 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. 5 risposte effettuate entro il tempo previsto 5/5 tot. reclami pervenuti	100%	2 giorni	80%		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. 1 giorno necessari per l'aggiornamento su web	100%		100%		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. 1 giorno necessari per l'aggiornamento su web	100%		100%		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. 1 giorno necessari per l'aggiornamento su web	100%		100%		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. 1 giorno necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	100%		1GG		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. 85 pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / 100 di istanze pervenute	85%		100%		
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. 10 di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		10%		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. 70 di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione 100 istanze pervenute	70%		60%		

Carta dei Servizi al Trasporto e alla Mobilità
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022
Servizio 5 - Richiesta 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	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. 2 giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. 5 giornate lavorative	40%		40%		
		segnaletica informativa interna ed esterna	La segnaletica informativa è posta all'ingresso degli uffici e nelle singole stanze	X		si		
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. 1 servizio erogato via web n. 1 servizio erogato via call center	100%		100%		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 10 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto 6 aut. /10 gg. richieste di prestazioni pervenute	60%	10 giorni	100%		
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di 10 gg. lavorativi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto 6 aut. /10 gg. richieste di prestazioni pervenute	60%	10 giorni	100%		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 2 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. 5 risposte effettuate entro il tempo previsto 5/5 tot. reclami pervenuti	100%	2 giorni	80%		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. 1 giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		100%		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. 1 giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		100%		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. 1 giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		100%		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. 1 giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	100%		1GG		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. 85 pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / 100 di istanze pervenute	85%		100%		
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. 10 di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		10%		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. 70 di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione 100 istanze pervenute	70%		60%		

Carta dei Servizi al Trasporto e alla Mobilità
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

Servizio 6 - Richiesta di regolamentazione della viabilità

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. 2 giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. 5 giornate lavorative	40%		40%		
		segnaletica informativa interna ed esterna	La segnaletica informativa è posta all'ingresso degli uffici e nelle singole stanze	X		X		
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. 1servizio erogato via web n. 1 servizio erogato via call center	100%		40%		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 10 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto 6 aut. /10 gg. richieste di prestazioni pervenute	60%	10 giorni	si		
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di 10 gg. lavorativi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto 6 aut. /10 gg. richieste di prestazioni pervenute	60%	10 giorni	100%		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 2 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. 5 risposte effettuate entro il tempo previsto 5/5 tot. reclami pervenuti	100%	2 giorni	100%		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. 1 giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		100%		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. 1 giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		80%		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. 1 giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		100%		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. 1giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	100%		100%		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. 85 pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / 100 di istanze pervenute	85%		100%		
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. 10 di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		1GG		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. 70 di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione 100 istanze pervenute	70%		100%		

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. 78**

 **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:**
1° semestre 2022 :

dei 78 standards di qualità riferiti ai 6 Servizi descritti nella Carta:

	n. 64 standards sono stati completamente rispettati pari al	82,05%
	n. 11 standards non sono stati parzialmente rispettati pari al	14,10%
	n. 1 standards non sono stati rispettati pari al	1,28%
	n. 2 standards sono risultati non valutabili pari al	2,56%



**Carta dei Servizi al Trasporto e alla Mobilità
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
2° SEMESTRE 2022**



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità resa 2° SEMESTRE 2022

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 - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022

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. 2 giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. 5 giornate lavorative	40%		40%		
		segnaletica informativa interna ed esterna	La segnaletica informativa è posta all'ingresso degli uffici e nelle singole stanze	X		si		
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. 1 servizio erogato via web n. 1 servizio erogato via call center	100%		100%		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 10 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto 4 aut. /10 gg. richieste di prestazioni pervenute	40%	10 giorni	100%		
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di 10 gg. lavorativi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto 4 aut. /10 gg. richieste di prestazioni pervenute	40%	10 giorni	100%		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 2 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. 5 risposte effettuate entro il tempo previsto 5/5 tot. reclami pervenuti	100%	2 giorni	80%		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. 1 giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		100%		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. 1 giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		100%		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. 1 giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		100%		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. 1 giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	100%		1GG		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. 85 pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / 100 di istanze pervenute	85%		100%		
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. 10 di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		10%		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. 70 di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione 100 istanze pervenute	70%		60%		

Carta dei Servizi al Trasporto e alla Mobilità
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022

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. 2 giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. 5 giornate lavorative	40%		40%		
		segnaletica informativa interna ed esterna	La segnaletica informativa è posta all'ingresso degli uffici e nelle singole stanze	X		si		
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. 1 servizio erogato via web n. 1 servizio erogato via call center	100%		100%		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 10 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto 10 aut. /10 gg. richieste di prestazioni pervenute	100%	10 giorni	100%		
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di 10 gg. lavorativi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto 10 aut. /10 gg. richieste di prestazioni pervenute	100%	10 giorni	100%		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 2 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. 5 risposte effettuate entro il tempo previsto 5/5 tot. reclami pervenuti	100%	2 giorni	80%		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. 1 giorno necessari per l'aggiornamento su web	100%		100%		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. 1 giorno necessari per l'aggiornamento su web	100%		100%		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. 1 giorno necessari per l'aggiornamento su web	100%		100%		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. 1 giorno necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	100%		1GG		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. 85 pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / 100 di istanze pervenute	85%		100%		
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. 10 di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		10%		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. 70 di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione 100 istanze pervenute	70%		60%		

Carta dei Servizi al Trasporto e alla Mobilità
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022

Servizio 3 - Richiesta autorizzazione transito mezzi pesanti

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. 2 giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. 5 giornate lavorative	40%		40%		
		segnaletica informativa interna ed esterna	La segnaletica informativa è posta all'ingresso degli uffici e nelle singole stanze	X		si		
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. 1 servizio erogato via web n. 1 servizio erogato via call center	1		100%		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 10 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto 6 aut. /10 gg. richieste di prestazioni pervenute	60%	10 giorni	100%		
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di 10 gg. lavorativi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto 6 aut. /10 gg. richieste di prestazioni pervenute	60%	10 giorni	100%		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 2 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. 5 risposte effettuate entro il tempo previsto 5/5 tot. reclami pervenuti	100%	2 giorni	80%		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. 1 giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		100%		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. 1 giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		100%		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. 1 giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		100%		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. 1 giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	100%		1GG		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. 85 pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / 100 di istanze pervenute	85%		100%		
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. 10 di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		10%		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. 70 di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione 100 istanze pervenute	70%		60%		

Carta dei Servizi al Trasporto e alla Mobilità
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022

Servizio 4 - Richiesta permessi circolazione e sosta

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. 2 giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. 5 giornate lavorative	40%		40%		
		segnaletica informativa interna ed esterna	La segnaletica informativa è posta all'ingresso degli uffici e nelle singole stanze	X		si		
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. 1 servizio erogato via web n. 1 servizio erogato via call center	100%		100%		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 10 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto 6 aut. /10 gg. richieste di prestazioni pervenute	60%	10 giorni	100%		
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di 10 gg. lavorativi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto 6 aut. /10 gg. richieste di prestazioni pervenute	60%	10 giorni	100%		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 2 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. 5 risposte effettuate entro il tempo previsto 5/5 tot. reclami pervenuti	100%	2 giorni	80%		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. 1 giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		100%		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. 1 giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		100%		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. 1 giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		100%		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. 1 giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	100%		1GG		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. 85 pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / 100 di istanze pervenute	85%		100%		
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. 10 di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		8%		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. 70 di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione 100 istanze pervenute	70%		60%		

Carta dei Servizi al Trasporto e alla Mobilità
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022
Servizio 5 - Richiesta autorizzazioni suolo pubblico

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. 2 giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. 5 giornate lavorative	40%		40%		
		segnaletica informativa interna ed esterna	La segnaletica informativa è posta all'ingresso degli uffici e nelle singole stanze	X		si		
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. 1 servizio erogato via web n. 1 servizio erogato via call center	100%		100%		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 10 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto 6 aut. /10 gg. richieste di prestazioni pervenute	60%	10 giorni	100%		
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di 10 gg. lavorativi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto 6 aut. /10 gg. richieste di prestazioni pervenute	60%	10 giorni	100%		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 2 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. 5 risposte effettuate entro il tempo previsto 5/5 tot. reclami pervenuti	100%	2 giorni	80%		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. 1 giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		100%		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. 1 giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		100%		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. 1 giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		100%		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. 1 giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	100%		1GG		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. 85 pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / 100 di istanze pervenute	85%		100%		
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. 10 di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		10%		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. 70 di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione 100 istanze pervenute	70%		60%		

Carta dei Servizi al Trasporto e alla Mobilità
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022
Servizio 6 - Richiesta di regolamentazione della viabilità

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. 2 giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. 5 giornate lavorative	40%		40%		
		segnaletica informativa interna ed esterna	La segnaletica informativa è posta all'ingresso degli uffici e nelle singole stanze	X		si		
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. 1 servizio erogato via web n. 1 servizio erogato via call center	100%		100%		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 10 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto 6 aut. /10 gg. richieste di prestazioni pervenute	60%	10 giorni	100%		
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di 10 gg. lavorativi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto 6 aut. /10 gg. richieste di prestazioni pervenute	60%	10 giorni	100%		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 2 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. 5 risposte effettuate entro il tempo previsto 5/5 tot. reclami pervenuti	100%	2 giorni	80%		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. 1 giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		100%		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. 1 giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		100%		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. 1 giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		100%		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. 1giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	100%		1GG		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. 85 pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / 100 di istanze pervenute	85%		100%		
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. 10 di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		10%		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. 70 di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione 100 istanze pervenute	70%		60%		

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. 78**

 **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:**
2° semestre 2022 :

dei 78 standards di qualità riferiti ai 6 Servizi descritti nella Carta:

-  n. 64 Standards risultano completamente raggiunti pari al 82,05%
-  n. 14 Standards risultano parzialmente raggiunti pari al 17,95%