



Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2024



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* 2024

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2024

Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2025
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2025

TAB. 4.4: Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del Benchmarking

Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* 2024

AREA TEMATICA 1 La comunicazione con il cittadino: Servizio 1: LA RICEZIONE DEGLI ATTI

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

AREA TEMATICA 1 - Servizio 3: L'EDUCAZIONE STRADALE

AREA TEMATICA 2 La sicurezza stradale: Servizio 1: RILASCIO DI COPIA DEGLI ATTI RELATIVI A SINISTRI STRADALI

AREA TEMATICA 2 - Servizio 2: RIMOZIONE DEI VEICOLI ABBANDONATI

AREA TEMATICA 3 La gestione delle procedure sanzionatorie: Servizio 1 SGRAVIO SOMME ISCRITTE A RUOLO DERIVANTI DA SANZIONI

AMMINISTRATIVE PECUNIARIE

AREA TEMATICA 3 – Servizio 2: ESPLETAMENTO PRATICHE DI RATEIZZAZIONE PER DILAZIONI ALLE NORME DEL CODICE DELLA STRADA

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
0	Nessun Reclamo pervenuto				



Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2024

AREA TEMATICA 1 - Servizio 1: LA RICEZIONE DEGLI ATTI

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione
Somministrazione di questionari cartacei consegnati direttamente all'utente presso la sede della U.O. e compilati in forma anonima	Gennaio – Dicembre 2024	QUESTIONARI DISTRIBUITI N. 6270	Accessibilità	Orari di apertura	Percentuale degli Utenti che hanno espresso una soddisfazione medio/alta 97%
				Accessibilità fisica dei locali	Percentuale degli Utenti che hanno espresso una soddisfazione medio/alta 97%
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	Percentuale degli Utenti che hanno espresso una soddisfazione medio/alta 98%
			Tempestività	Tempi medi di rilascio	Percentuale degli Utenti che hanno espresso una soddisfazione medio/alta 98%
				Tempi medi di rilascio infor.	Percentuale degli Utenti che hanno espresso una soddisfazione medio/alta 98%
				Tempi medi di risposta su reclamo	Percentuale degli Utenti che hanno espresso una soddisfazione medio/alta 96%
		QUESTIONARI COMPILATI N. 373			
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	Percentuale degli Utenti che hanno espresso una soddisfazione medio/alta 98%
				Disponibilità modulistica	Percentuale degli Utenti che hanno espresso una soddisfazione medio/alta 99%
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	Percentuale degli Utenti che hanno espresso una soddisfazione medio/alta 98%
			Efficacia	Conformità	Percentuale degli Utenti che hanno espresso una soddisfazione medio/alta 99%
				Affidabilità	Percentuale degli Utenti che hanno espresso una soddisfazione medio/alta 98%
				Compiutezza	Percentuale degli Utenti che hanno espresso una soddisfazione medio/alta 98%



**Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

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

AREA TEMATICA 1 - Servizio 3: L'EDUCAZIONE STRADALE

AREA TEMATICA 2 - Servizio 1: RILASCIO DI COPIA DEGLI ATTI RELATIVI A SINISTRI STRADALI

AREA TEMATICA 2 - Servizio 2: RIMOZIONE DEI VEICOLI ABBANDONATI

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione
Nessuna Indagine di Customer è stata effettuata nell'anno 2024	-----	-----	Accessibilità	-----	-----
			Tempestività	-----	-----
			Trasparenza	-----	-----
			Efficacia	-----	-----



Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

AREA TEMATICA 3 - La gestione delle procedure sanzionatorie: Servizio 1 e 2

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione
Questionario	2024	n. 495 questionari distribuiti	Accessibilità	Indicatori cartelli informativi e direzionali	Molto soddisfatti
				Orari e giorni di apertura al pubblico	Molto soddisfatti
				Navigazione sito on line per accesso informazioni	Molto soddisfatti
			Tempestività	Tempi medi di rilascio	Molto soddisfatti
				Tempi medi di rilascio infor.	Molto soddisfatti
				Tempi medi di risposta su reclamo	Molto soddisfatti
		n. 190 questionari restituiti			
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	Molto soddisfatti
				Disponibilità modulistica	Molto soddisfatti
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	Molto soddisfatti
			Efficacia	Conformità	Molto soddisfatti
				Affidabilità	Molto soddisfatti
				Compiutezza	Molto soddisfatti



Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2025

AREA TEMATICA 1 - Servizio 1: LA RICEZIONE DEGLI ATTI

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

AREA TEMATICA 1 - Servizio 3: L'EDUCAZIONE STRADALE

AREA TEMATICA 2 - Servizio 1: RILASCIO DI COPIA DEGLI ATTI RELATIVI A SINISTRI STRADALI

AREA TEMATICA 2 - Servizio 2: RIMOZIONE DEI VEICOLI ABBANDONATI

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Si ritiene di mantenere invariati gli standard previsti.
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	

AREA TEMATICA 3 La gestione delle procedure sanzionatorie: Servizio 1 e 2

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	
MIGLIORAMENTO	- Aumento degli introiti favorendo la fascia di popolazione meno abbiente che non è in possesso di forme di pagamento elettronico.
AZIONI CORRETTIVE	

**Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2024

TUTTI I SERVIZI

Piano di miglioramento degli Standard



**Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

TAB. 4.4: Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del Benchmarking

AREA TEMATICA 1 - Servizio 1: LA RICEZIONE DEGLI ATTI

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

AREA TEMATICA 1 - Servizio 3: L'EDUCAZIONE STRADALE

AREA TEMATICA 2 - Servizio 1: RILASCIO DI COPIA DEGLI ATTI RELATIVI A SINISTRI STRADALI

AREA TEMATICA 2 - Servizio 2: RIMOZIONE DEI VEICOLI ABBANDONATI

Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del <i>Benchmarking</i>	
E' stata condotta un'analisi di BENCHMARKING nell'anno?	NO
se SI indicare per quali SERVIZI descritti nella Carta è stata condotta	
descrivere le INIZIATIVE INTRAPRESE	
descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE	
Risultati ottenuti dal confronto dei livelli di qualità raggiunti da altre Amministrazioni	



AREA TEMATICA 3 La gestione delle procedure sanzionatorie: Servizio 1 e 2

Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del <i>Benchmarking</i>	
E' stata condotta un'analisi di BENCHMARKING nell'anno?	SI
se SI indicare per quali SERVIZI descritti nella Carta è stata condotta	Pagamento verbali tramite PAGOPA e Tesoreria
descrivere le INIZIATIVE INTRAPRESE	Integrazione del bollettino PagoPA inserendo anche la possibilità di pagare tramite c/c Tesoreria
descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE	Distribuzione nuovi bollettini PagoPA integrati

Risultati ottenuti dal confronto dei livelli di qualità raggiunti da altre Amministrazioni