



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



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 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 al Trasporto e alla Mobilità
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

1. TAB. 4.1: Rendicontazione **gestione dei reclami** anno 2024

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
475	Sono pervenuti reclami nell'anno 2024				mail



Carta dei Servizi al Trasporto e alla Mobilità
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

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

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
Questionari somministrati all'Utenza - Front Office U.O.Pass e Passi Carrabili	dal 01/01/2024 al31/12/2024	378 questionari somministrati	Accessibilità	Orari di apertura	Percentuale degli Utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta 72%
				Accessibilità fisica dei locali	Percentuale degli Utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta 72%
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	Percentuale degli Utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta 72%
		42 questionari compilati e restituiti	Tempestività	tempi medi di rilascio	Percentuale degli Utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta 72%
				tempi medi di rilascio inform.	Percentuale degli Utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta 72%
				tempi medi di risposta su reclamo	Percentuale degli Utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta 72%
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	Percentuale degli Utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta 72%
				Disponibilità modulistica	Percentuale degli Utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta 72%
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	Percentuale degli Utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta 72%
			Efficacia	Conformità	Percentuale degli Utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta 72%
				Affidabilità	Percentuale degli Utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta 72%
				Compiutezza	Percentuale degli Utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta 72%



Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

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

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2025

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Si intendono mantenere gli standard prefissati nella Carta dei Servizi.
MIGLIORAMENTO	Migliorare l'erogazione del servizio implementandone l'informatizzazione del servizio stesso.
AZIONI CORRETTIVE	Potenziamento del servizio attraverso l'incremento del personale addetto.

Piano di miglioramento degli Standard

**Carta dei Servizi al Trasporto e alla Mobilità
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

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

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
