



**Carta dei Servizi alla Polizia Municipale**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**Anno 2019**

## INDICE

### Rendicontazione - Controllo della qualità resa

#### TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi Anno 2019

##### *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 Sgravio 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 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019**

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

**Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale**

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>11683</u> 11683	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%		NESSUN RECLAMO PERVENUTO		
<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>11683</u> 11683	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>11387</u> 11683	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>11683</u> 11683	100%	



**Carta dei Servizi alla Polizia Municipale**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019**  
**AREA TEMATICA 1 Servizio 2: LA COMUNICAZIONE ATTRAVERSO I SOCIAL NETWORK**

Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale								
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 multicanale</i>	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> 181	100%	
		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	3 MINUTI		
<b>Tempestività</b>	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	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		
	<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		
<b>Trasparenza</b>	<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 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>1760</u> 1760	100%	
	<i>Affidabilità</i>	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>1760</u> 1760	100%	
	<i>Compiutezza</i>	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>1760</u> 1760	100%	



**Carta dei Servizi alla Polizia Municipale  
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019**

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

**Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale**

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. di giornate lavorative effettive di apertura allo sportello /n. tot. di giornate lavorative programmate di apertura allo sportello	70%	1 giorno a settimana	<u>44</u> 44	100%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	Numero di canali utilizzabili per richiedere informazioni sull'erogazione del servizio	4		4		
<b>Tempestività</b>	<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>33</u> 33	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%		NESSUN RECLAMO		
<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 corsi effettuati conformemente alle procedure standard dell'ufficio/ n. tot. di istanze pervenute	100%		<u>31</u> 31	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>31</u> 31	100%	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di corsi effettuati comprendenti simulazioni pratiche / n. tot. di corsi effettuati	90%		<u>30</u> 31	97%	



**Carta dei Servizi alla Polizia Municipale**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019**

**AREA TEMATICA 2 Servizio 1: Rilascio di copia degli atti relativi a sinistri stradali.**

**Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale**

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 assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	3/5		$\frac{3}{5}$	60%	
		Segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di personale al front-office	X		X		
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web/ n. tot. servizi erogati	100%		<u>tutti</u>		
<b>Tempestività</b>	<i>Tempi medi di rilascio</i>	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%		$\frac{2209}{2505}$	88,18%	
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	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%		$\frac{2209}{2505}$	88,18%	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempo massimo di gg.30 lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta.	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	100%		$\frac{0}{0}$		
<b>Trasparenza</b>	<i>Responsabili</i>	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento.	Entro tre giorni	3 giorni		3		
	<i>Procedure di contatto</i>	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto.	Entro tre giorni	3 giorni		3		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata.	Entro tre giorni	3 giorni		3		
<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	93%		$\frac{2209}{2505}$	88,18%	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	0		0		
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	93%		$\frac{2209}{2505}$	88,18%	



**Carta dei Servizi alla Polizia Municipale  
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019**

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

Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale								
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				Dato non comunicato
	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>		
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>2190</u> 2191	99,95%	
	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>2190</u> 2191	99,95%	
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>2190</u> 2191	99,95%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	0				Dato non comunicato
	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>2190</u> 2191	99,95%	



**Carta dei Servizi alla Polizia Municipale  
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019**

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

**Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale**

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
<b>Accessibilità</b>	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	55%		<u>75</u> 125	60%	
		segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	100%		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>1020</u> 1020	100%	
<b>Tempestività</b>	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>603</u> 948	64%	Inoltre non viene Indicato il tempo effettivo
	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	nessuna richiesta pervenuta		
	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	nessun reclamo pervenuto		
<b>Trasparenza</b>	<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		
<b>Efficacia</b>	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. istanze pervenute	90%		tutte le pratiche evase sono conformi		Non vengono forniti i dati come da formula indicatore
	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%		<u>603</u> 948	64%	



**Carta dei Servizi alla Polizia Municipale**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019**

**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**

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 assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	55%		75 125	60%	
		segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	100%		100%		
	<i>Accessibilità multicanale</i>	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati	80%		278 278	100%	
<b>Tempestività</b>	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	107 107	100%	non viene indicato il tempo effettivo
	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	nessuna richiesta multicanale		
	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 pervenuto		
<b>Trasparenza</b>	<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		
<b>Efficacia</b>	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 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%		102 107	95%	



**Carta dei Servizi alla Polizia Municipale**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° sem. 2019**  
**AREA TEMATICA 1 - Servizio 1: LA RICEZIONE DEGLI ATTI**

Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale								
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>127</u> 127	100%	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. di giornate lavorative di apertura pomeridiana al pubblico/n. tot. giornate lavorative	90%		<u>127</u> 127	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>10910</u> 10910	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		
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>10910</u> 10910	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>10788</u> 10910	99%	
	Compiutezza	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>10910</u> 10910	100%	



**Carta dei Servizi alla Polizia Municipale**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° sem. 2019**  
**AREA TEMATICA 1 Servizio 2: LA COMUNICAZIONE ATTRAVERSO I SOCIAL NETWORK**

Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale								
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>182</u> 184	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	5 minuti		
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		
	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>1637</u> 1637	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>1637</u> 1637	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>1637</u> 1637	100%	



**Carta dei Servizi alla Polizia Municipale**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° sem. 2019**  
**AREA TEMATICA 1 Servizio 3: L' EDUCAZIONE STRADALE**

<b>Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale</b>								
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>38</u> 38	100%	
	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>16</u> 16	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%		<u>nessun</u> reclamo pervenuto		
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>16</u> 16	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>16</u> 16	100%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di corsi effettuati comprendenti simulazioni pratiche / n. tot. di corsi effettuati	90%		<u>16</u> 16	100%	



**Carta dei Servizi alla Polizia Municipale**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° sem. 2019**  
**AREA TEMATICA 2 Servizio 1: Rilascio di copia degli atti relativi a sinistri stradali.**

Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale								
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		$\frac{3}{5}$	100%	
		Segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di personale al front-office	X				Dato non comunicato
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web/ n. tot. servizi erogati	100%		tutti	100%	
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%		$\frac{1830}{2024}$	90%	
	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%		$\frac{1830}{2024}$	90%	
	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		
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%		$\frac{1830}{2024}$	90%	
	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%		$\frac{1830}{2024}$	90%	



**Carta dei Servizi alla Polizia Municipale  
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° sem. 2019  
AREA TEMATICA 2 Servizio 2: Rimozione dei veicoli abbandonati.**

Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale								
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		3/5	100%	
		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>	100%	
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>1650</u> 1708	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>1650</u> 1708	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>1650</u> 1708	97%	



**Carta dei Servizi alla Polizia Municipale  
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019  
AREA TEMATICA 3 Servizio 1: Sgravio somme iscritte a ruolo derivanti da sanzioni amministrative pecuniarie.**

<b>Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale</b>								
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>76</u> 127	60%	
		segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	100%				Dato non comunicato
	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>635</u> 635	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>1202</u> 635	189%	Non viene comunicato il tempo medio di rilascio
	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>0</u> 0		
	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	nessun reclamo pervenuto		
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 risultano 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%		<u>1202</u> 635	189%	Il num. delle istanze concluse risulta maggiore di quello delle istanze pervenute



**Carta dei Servizi alla Polizia Municipale**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019**  
**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								
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>76</u> 127	60%	
		segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	100%				Dato non comunicato
	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>600</u> 600	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>64</u> 70	91%	Non viene comunicato il tempo medio di rilascio
	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>0</u> 0		
	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 pervenuto		
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	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 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>45</u> 70	64%	



**Carta dei Servizi alla Polizia Municipale**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2019**

**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.

 **Servizi erogati => n.7**

 **Standards di qualità monitorati => n. 75**

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

**1° semestre 2019:**

dei 75 standards di qualità riferiti ai 7 Servizi delle aree tematiche 1, 2 e 3 descritte nella Carta:

 n. 67 standards (pari al 89,33%) risultano rispettati, tuttavia

- relativamente al **Servizio 1 dell'Area Tematica 3**, i dati comunicati con riferimento allo standard sulla **"EFFICACIA - Conformità"** non vengono forniti come da formula indicatore;
- relativamente al **Servizio 2 dell'Area Tematica 3**, con riferimento allo standard sulla **"TEMPESTIVITA' - Tempi medi di rilascio"** non viene indicato il tempo medio effettivo;

 n. 6 standards (pari al 8%) non sono stati pienamente rispettati e, in particolare:

- relativamente al **Servizio 1 dell'Area Tematica 2:**
  - con riferimento agli standards sulla **"TEMPESTIVITA' - Tempi medi di rilascio e Tempi medi di rilascio multicanale"** lo standard programmato non è risultato pienamente rispettato (88,18% invece del 93%)
  - con riferimento agli standards sulla **"EFFICACIA – Conformità e Compiutezza"** lo standard programmato non è risultato pienamente rispettato (88,18% invece del 93%);
- relativamente al **Servizio 1 dell'Area Tematica 3:**
  - con riferimento agli standards sulla **"TEMPESTIVITA' - Tempi medi di rilascio e Tempi medi di rilascio multicanale"** lo standard programmato non è risultato pienamente rispettato (64% invece dell'80%), inoltre non viene indicato il tempo medio effettivo
  - con riferimento agli standards sulla **"EFFICACIA - Compiutezza"** lo standard programmato non è risultato pienamente rispettato (64% invece del 90%);

 per n. 2 standards (pari al 2,67%) relativi all'**"ACCESSIBILITA' fisica"** e all' **"EFFICACIA – Affidabilità"** del **Servizio 2 dell'Area Tematica 2**, non si è potuta effettuare alcuna valutazione in quanto non è stato comunicato il valore effettivo.



**Carta dei Servizi alla Polizia Municipale**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2019**

**2° semestre 2019:**

dei 75 standards di qualità riferiti ai 7 Servizi delle aree tematiche 1, 2 e 3 descritte nella Carta:

- n. 62 standards (pari al 82,67%) risultano rispettati, tuttavia
  - relativamente al **Servizio 1 dell'Area Tematica 3**, con riferimento allo standard sulla **"EFFICACIA - Compiutezza"** il numero delle istanze concluse è maggiore di quello delle istanze pervenute;
- n. 8 standards (pari al 10,67%) non sono stati pienamente rispettati e, in particolare:
  - relativamente al **Servizio 1 dell'Area Tematica 2**:
    - con riferimento agli standards sulla **"TEMPESTIVITA' - Tempi medi di rilascio e Tempi medi di rilascio multicanale"** lo standard programmato non è risultato pienamente rispettato (90% invece del 93%)
    - con riferimento agli standards sulla **"EFFICACIA – Conformità e Compiutezza"** lo standard programmato non è risultato pienamente rispettato (90% invece del 93%);
  - relativamente al **Servizio 2 dell'Area Tematica 2**:
    - con riferimento agli standards sulla **"TEMPESTIVITA' - Tempi medi di intervento"** lo standard programmato non è risultato pienamente rispettato (97% invece del 100%)
    - con riferimento agli standards sulla **"EFFICACIA – Conformità e Compiutezza"** lo standard programmato non è risultato pienamente rispettato (97% invece del 100%);
  - relativamente al **Servizio 2 dell'Area Tematica 3**:
    - con riferimento allo standard sulla **"EFFICACIA - Compiutezza"** lo standard programmato non è risultato pienamente rispettato (64% invece del 90%);
- per n. 5 standards (pari al 6,67%) non si è potuta effettuare alcuna valutazione, in quanto:
  - relativamente al **Servizio 1 dell'Area Tematica 2** e ai **Servizio 1 e 2 dell'Area Tematica 3**, con riferimento allo standard sulla **"ACCESSIBILITA' fisica - Segnaletica"** il dato non è stato comunicato;
  - relativamente ai **Servizio 1 e 2 dell'Area Tematica 3**, con riferimento allo standard sulla **"TEMPESTIVITA' – Tempi medi di rilascio"** non è stato comunicato il tempo medio di rilascio.