



Carta dei Servizi Trasporto e alla Mobilità
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. 5

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

**Carta dei Servizi Trasporto e alla Mobilità'
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI ANNO 2019**

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019 – SERVIZIO 1: Richiesta di autorizzazioni in deroga ai limiti acustici ai sensi dell'art.1 della 447/95.

Carta dei Servizi AL TRASPORTO ED ALLA MOBILITÀ'							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giorni effettivi di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	95%		305	Il dato non viene reso come da formula indicatore
	<i>Accessibilità multicanale</i>	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta di autorizzazione passi carrabili	2		2	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Tempi medi per l'erogazione del servizio dalla presentazione della richiesta	Media annuale dei tempi di erogazione di tutte le richieste	10 gg.		10 gg.	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo medi dalla presentazione del reclamo alla risposta	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	2 gg.	10 gg.	2 gg.	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		Nessun aggiornamento	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		Nessun aggiornamento	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		Nessun aggiornamento	
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) su n. di pratiche pervenute	85%		85%	Il dato non viene reso come da formula indicatore
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. richieste pervenute	10%		10%	Il dato non viene reso come da formula indicatore

**Carta dei Servizi Trasporto e alla Mobilità'
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI ANNO 2019**

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

Servizio 2 - Richiesta rilascio ordinanza per scavi

Carta dei Servizi AL TRASPORTO ED ALLA MOBILITÀ'							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giorni effettivi di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	95%		305	Il dato non viene reso come da formula indicatore
	<i>Accessibilità multicanale</i>	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta di autorizzazione passi carrabili	2		2	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempo massimo di 10 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	Tempi di erogazione di tutte le richieste	10 gg.		10 gg	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di 2 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	Tempi di erogazione di tutti i reclami pervenuti	2 gg.	10 gg.	2 gg	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		Nessun aggiornamento	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		Nessun aggiornamento	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		Nessun aggiornamento	
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	100%		Nessun aggiornamento	
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) su n. di pratiche pervenute	85%		85%	Il dato non viene reso come da formula indicatore
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. richieste pervenute	10%		10%	Il dato non viene reso come da formula indicatore
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. istanze totali ricevute	70%		70%	Il dato non viene reso come da formula indicatore



**Carta dei Servizi Trasporto e alla Mobilità'
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 – Servizio 3 - Richiesta autorizzazione transito mezzi pesanti

Carta dei Servizi AL TRASPORTO ED ALLA MOBILITA'							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giorni effettivi di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	95%		305	Il dato non viene reso come da formula indicatore
	<i>Accessibilità multicanale</i>	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta di autorizzazione passi carrabili	2		2	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempo massimo di 10 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	Tempi di erogazione di tutte le richieste	10 gg.		10 gg	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di 2 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	Tempi di erogazione di tutti i reclami pervenuti	2 gg.	10 gg.	2 gg	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		Nessun aggiornamento	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		Nessun aggiornamento	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		Nessun aggiornamento	
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	100%		Nessun aggiornamento	
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) su n. di pratiche pervenute	85%		85%	Il dato non viene reso come da formula indicatore
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. richieste pervenute	10%		10%	Il dato non viene reso come da formula indicatore
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. istanze totali ricevute	70%		70%	Il dato non viene reso come da formula indicatore



**Carta dei Servizi Trasporto e alla Mobilità'
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

Servizio 4 - Richiesta permessi circolazione e sosta

Carta dei Servizi AL TRASPORTO ED ALLA MOBILITA'							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giorni effettivi di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	95%		305	Il dato non viene reso come da formula indicatore
	<i>Accessibilità multicanale</i>	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta di autorizzazione passi carrabili	2		2	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempo massimo di 10 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	Tempi di erogazione di tutte le richieste	10 gg.		10gg	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di 2 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	Tempi di erogazione di tutti i reclami pervenuti	2 gg.	10 gg.	2 gg	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		Nessun aggiornamento	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		Nessun aggiornamento	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		Nessun aggiornamento	
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	100%		Nessun aggiornamento	
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) su n. di pratiche pervenute	85%		85%	Il dato non viene reso come da formula indicatore
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. richieste pervenute	10%		10%	Il dato non viene reso come da formula indicatore
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. istanze totali ricevute	70%		70%	Il dato non viene reso come da formula indicatore



**Carta dei Servizi Trasporto e alla Mobilità'
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 – Servizio 5 - Richiesta di regolamentazione della viabilità

Carta dei Servizi AL TRASPORTO ED ALLA MOBILITA'							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giorni effettivi di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	95%		305	Il dato non viene reso come da formula indicatore
	<i>Accessibilità multicanale</i>	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta di autorizzazione passi carrabili	2		2	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempo massimo di 10 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	Tempi di erogazione di tutte le richieste	10 gg.		10gg	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di 2 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	Tempi di erogazione di tutti i reclami pervenuti	2 gg.	10 gg.	2 gg	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		Nessun aggiornamento	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		Nessun aggiornamento	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%		Nessun aggiornamento	
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	100%		Nessun aggiornamento	
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) su n. di pratiche pervenute	85%		85%	Il dato non viene reso come da formula indicatore
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. richieste pervenute	10%		10%	Il dato non viene reso come da formula indicatore
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. istanze totali ricevute	70%		70%	Il dato non viene reso come da formula indicatore

Carta dei Servizi Trasporto e alla Mobilità'
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 – SERVIZIO 1: - Passi Carrabili

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



**Carta dei Servizi Trasporto e alla Mobilità'
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI ANNO 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019
Servizio 2 - Richiesta rilascio ordinanza per scavi**

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

Carta dei Servizi Trasporto e alla Mobilità'
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
Servizio 3 - Richiesta autorizzazione transito mezzi pesanti

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

**Carta dei Servizi Trasporto e alla Mobilità'
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI ANNO 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019
Servizio 4 - Richiesta permessi circolazione e sosta**

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



**Carta dei Servizi Trasporto e alla Mobilità'
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
Servizio 5 - Richiesta di regolamentazione della viabilità**

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

Carta dei Servizi Trasporto e alla Mobilità'
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.

 Services erogati => 5

 Standards di qualità monitorati => 53

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

1° semestre 2019:

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

-  ... n. 34 (pari al 64,15%) risultano sostanzialmente rispettati;
-  ... per n.19 (pari al 35,85%) riferiti alla **“Accessibilità fisica” e all’“Efficacia – Conformità, Affidabilità e Compiutezza”**, non si è potuto procedere ad alcuna verifica, in quanto i dati pervenuti non sono risultati coerenti con lo standard prefissato e/o non sono stati resi come da formula indicatore.

2° semestre 2019:

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

-  ... n. 15 (pari al 28,30%) risultano sostanzialmente rispettati;
-  ... per n.19 (pari al 35,85%) riferiti alla **“Accessibilità fisica” e all’“Efficacia – Conformità, Affidabilità e Compiutezza”**, non si è potuto procedere ad alcuna verifica, in quanto i dati pervenuti non sono stati resi come da formula indicatore;
-  ... per n.19 (pari al 35,85%) riferiti alla **“Trasparenza – Responsabili, Procedure di contatto, Tempistiche di risposta e Spese a carico dell’utente”**, non si è potuto procedere ad alcuna verifica, in quanto lo standard programmato non è coerente con la formula indicatore.