



Carta dei Servizi Trasporto e alla Mobilità
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2020

INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità resa

TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi Anno 2020

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 Richiesta permessi circolazione e sosta
- Servizio n. 5 Richiesta autorizzazioni suolo pubblico
- Servizio n. 6 Richiesta di regolamentazione della viabilità

**Carta dei Servizi Trasporto e alla Mobilità'
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI Anno 2020**

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

Servizio 1 - Richiesta autorizzazione passi carrabili

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. 2 giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. 5 giornate lavorative	40%	40%	96%	
		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. 1 servizio erogato via web n. 1 servizio erogato via call center	100%	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	40%	
	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	40%	
	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%	2 giorni	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%	5 giorni	100%	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. 1 giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%	2 giorni	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%	2 giorni	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%	2 giorni	85%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. 10 di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%	1 giorno	0%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. 70 di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione 100 istanze pervenute	70%	2 giorni	70%	



**Carta dei Servizi Trasporto e alla Mobilità'
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI Anno 2020**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020
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. 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		80%	
	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	100%	
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%		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%		85%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. 10 di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		100%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. 70 di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione 100 istanze pervenute	70%		70%	

**Carta dei Servizi Trasporto e alla Mobilità'
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI Anno 2020**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020
Servizio 3 - Richiesta autorizzazione transito mezzi pesanti**

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. 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		80%	
	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	60%	
	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	60%	
	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 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%		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%		85%	
	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%		70%	



**Carta dei Servizi Trasporto e alla Mobilità'
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI Anno 2020**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020
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. 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		100%	
	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	60%	
	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	60%	
	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 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%		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%		85%	
	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%		70%	



**Carta dei Servizi Trasporto e alla Mobilità'
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI Anno 2020**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020
Servizio 5 - Richiesta autorizzazioni suolo pubblico**

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. 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		80%	
	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	60%	
	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	80%	
	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%		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%		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%		85%	
	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%		80%	



**Carta dei Servizi Trasporto e alla Mobilità'
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI Anno 2020**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020
Servizio 6 - Richiesta di regolamentazione della viabilità**

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. 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		85%	
	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	70%	
	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	70%	
	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%		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%		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%		85%	
	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%		70%	

Carta dei Servizi Trasporto e alla Mobilità'
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI Anno 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

SERVIZIO 1: Richiesta passi carrabili

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%			100%	il dato reso non concorda con la formula indicatore in quanto dovrebbe esprimersi con un rapporto
	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			100%	Il dato va espresso in n. di giorni
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Tempi medi per l'erogazione del servizio dalla presentazione della richiesta	Media annuale dei tempi di erogazione di tutte le richieste	10 gg.			100%	Il dato va espresso in n. di giorni
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo medi dalla presentazione del reclamo alla risposta	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	2 gg.	10 gg.		100%	Il dato va espresso in n. di giorni
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%	Il dato dovrebbe esprimersi in n. di giorni necessari
	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%	Il dato dovrebbe esprimersi in n. di giorni necessari
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%			100%	Il dato dovrebbe esprimersi in n. di giorni necessari
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%			100%	il dato reso non concorda con la formula indicatore in quanto dovrebbe esprimersi con un rapporto
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. richieste pervenute	10%			100%	il dato reso non concorda con la formula indicatore in quanto dovrebbe esprimersi con un rapporto



Carta dei Servizi Trasporto e alla Mobilità'
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI Anno 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020
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%		-	100%	il dato reso non concorda con la formula indicatore in quanto dovrebbe esprimersi con un rapporto
	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			100%	Il dato va espresso in n. di giorni
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.			100%	Il dato va espresso in n. di giorni
	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.		100%	Il dato va espresso in n. di giorni
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%	Il dato dovrebbe esprimersi in n. di giorni necessari
	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%	Il dato dovrebbe esprimersi in n. di giorni necessari
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%			100%	Il dato dovrebbe esprimersi in n. di giorni necessari
	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%	Il dato dovrebbe esprimersi in n. di giorni necessari
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%		-	100%	il dato reso non concorda con la formula indicatore in quanto dovrebbe esprimersi con un rapporto
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. richieste pervenute	10%		-	100%	il dato reso non concorda con la formula indicatore in quanto dovrebbe esprimersi con un rapporto
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. istanze totali ricevute	70%		-	100%	il dato reso non concorda con la formula indicatore in quanto dovrebbe esprimersi con un rapporto



Carta dei Servizi Trasporto e alla Mobilità'
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI Anno 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

Servizio 3 - Richiesta autorizzazione transito mezzi pesanti

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%		-	100%	il dato reso non concorda con la formula indicatore in quanto dovrebbe esprimersi con un rapporto
	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			100%	Il dato va espresso in n. di giorni
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.			100%	Il dato va espresso in n. di giorni
	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.		100%	Il dato va espresso in n. di giorni
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%	Il dato dovrebbe esprimersi in n. di giorni necessari
	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%	Il dato dovrebbe esprimersi in n. di giorni necessari
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%			100%	Il dato dovrebbe esprimersi in n. di giorni necessari
	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%	Il dato dovrebbe esprimersi in n. di giorni necessari
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%		-	100%	il dato reso non concorda con la formula indicatore in quanto dovrebbe esprimersi con un rapporto
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. richieste pervenute	10%		-	100%	il dato reso non concorda con la formula indicatore in quanto dovrebbe esprimersi con un rapporto
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. istanze totali ricevute	70%		-	100%	il dato reso non concorda con la formula indicatore in quanto dovrebbe esprimersi con un rapporto



**Carta dei Servizi Trasporto e alla Mobilità'
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI Anno 2020**

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020
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%		-	100%	il dato reso non concorda con la formula indicatore in quanto dovrebbe esprimersi con un rapporto
	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			100%	Il dato va espresso in n. di giorni
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.			100%	Il dato va espresso in n. di giorni
	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.		100%	Il dato va espresso in n. di giorni
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%	Il dato dovrebbe esprimersi in n. di giorni necessari
	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%	Il dato dovrebbe esprimersi in n. di giorni necessari
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%			100%	Il dato dovrebbe esprimersi in n. di giorni necessari
	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%	Il dato dovrebbe esprimersi in n. di giorni necessari
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%		-	100%	il dato reso non concorda con la formula indicatore in quanto dovrebbe esprimersi con un rapporto
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. richieste pervenute	10%		-	100%	il dato reso non concorda con la formula indicatore in quanto dovrebbe esprimersi con un rapporto
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. istanze totali ricevute	70%		-	100%	il dato reso non concorda con la formula indicatore in quanto dovrebbe esprimersi con un rapporto

Carta dei Servizi Trasporto e alla Mobilità'
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI Anno 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

Servizio 5 - Richiesta di regolamentazione della viabilità

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%			100%	il dato reso non concorda con la formula indicatore in quanto dovrebbe esprimersi con un rapporto
	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			100%	Il dato va espresso in n. di giorni
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.			100%	Il dato va espresso in n. di giorni
	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.		100%	Il dato va espresso in n. di giorni
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%	Il dato dovrebbe esprimersi in n. di giorni necessari
	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%	Il dato dovrebbe esprimersi in n. di giorni necessari
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%			100%	Il dato dovrebbe esprimersi in n. di giorni necessari
	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%	Il dato dovrebbe esprimersi in n. di giorni necessari
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%			100%	il dato reso non concorda con la formula indicatore in quanto dovrebbe esprimersi con un rapporto
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. richieste pervenute	10%			100%	il dato reso non concorda con la formula indicatore in quanto dovrebbe esprimersi con un rapporto
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. istanze totali ricevute	70%			100%	il dato reso non concorda con la formula indicatore in quanto dovrebbe esprimersi con un rapporto



**Carta dei Servizi Trasporto e alla Mobilità'
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI Anno 2020**

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 => 78

**+ Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:
1° semestre 2020:**

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

-  78 (pari al 100,00%) sono stati rispettati;

+ Standards di qualità monitorati => 53

**+ Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:
2° semestre 2020:**

dei 53 standards di qualità riferiti ai 6 Servizi descritti nella Carta:

-  38 (pari al 71,70%) sono stati rispettati;
-  15 (pari al 28,30%) i dati non pervenuti o non coerenti con lo standard prefissato.