



Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
Anno 2018

INDICE

Rendicontazione - Controllo della qualità resa

TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi Anno 2018

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 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem.2018
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	<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>126</u> 126	100%	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. di giornate lavorative di apertura pomeridiana al pubblico/n. tot. giornate lavorative	90%		<u>126</u> 126	100%	
Tempestività	<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>20239</u> 20239	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		
Trasparenza	<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		
Efficacia	<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>20239</u> 20239	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>20239</u> 19944	101%	
	<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>20239</u> 20239	100%	



Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem. 2018
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	<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%		181/181	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	10 MINUTI		
Tempestività	<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 PERVENUTO		
	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni sul responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 giorni		
Trasparenza	<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		
	<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%		1785/1785	100%	
Efficacia	<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%		1785/1785	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%		1785/1785	100%	



**Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem.2018
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)		
Accessibilità	<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	36/30	120%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	Numero di canali utilizzabili per richiedere informazioni sull'erogazione del servizio	4		4		
Tempestività	<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%		45/45	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 PERVENUTO		
Trasparenza	<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		
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di corsi effettuati conformemente alle procedure standard dell'ufficio/ n. tot. di istanze pervenute	100%		48/48	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%		48/48	100%	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di corsi effettuati comprendenti simulazioni pratiche / n. tot. di corsi effettuati	90%		47/48	98%	



Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem.2018
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		3/5		
		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.servizi erogati via web/n.tot.servizi erogati	100%		100%		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Entro 30 gg. decorso il termine di 90 previsto dal CPP 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%		2193/2340	94%	
	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%		2193/2340	94%	
	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		
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento.	Entro tre giorni	3 giorni		Nessun aggiornamento		
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto.	Entro tre giorni	3 giorni		Nessun aggiornamento		
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata.	Entro tre giorni	3 giorni		Nessun aggiornamento		
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%		2193/2340	94%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	0		0		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n.istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'A.C. / n. tot. di istanze pervenute	93%		2193/2340	94%	



Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem. 2018
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	<i>Accessibilità fisica</i>	Accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	3/5		3/5		
		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	tutti		tutti		
Tempestività	<i>Tempi medi di intervento</i>	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%		688/694	99%	
	<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%		Nessun reclamo		
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento.	Entro tre giorni	3 giorni		Nessun aggiornamento		
	<i>Procedure di contatto</i>	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto.	Entro tre giorni	3 giorni		Nessun aggiornamento		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata.	Entro tre giorni	3 giorni		Nessun aggiornamento		
Efficacia	<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	100%		688/694	99%	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n.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	100%		688/694	99%	



Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem. 2018
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)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	55%		75/126	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%		772/772	100%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 80 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	80%	90 giorni	466/900	52%	Standard non rispettato Non viene specificato il tempo Medio 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		
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 sulle 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. pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard d'ufficio)/n. tot istanze pervenute	90%		Tutte le pratiche evase sono conformi		
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. 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%		568/900	63%	

Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem. 2018
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	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	55%		75/126	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%		348/348	100%	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	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	112/122	100%	Non viene specificato il tempo medio effettivo
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	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		
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	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	<i>Responsabili</i>	pubblicazioni 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		
Efficacia	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		Nessun reclamo pervenuto		
	<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	90%		111/122	91%	

Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° sem. 2018
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	<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%	
Tempestività	<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>11.294</u> 11.294	100%	Non viene specificato il tempo medio effettivo
	<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%		<u>NESSUN RECLAMO</u> PERVENUTO		
Trasparenza	<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		
Efficacia	<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>11.294</u> 11.294	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>10.997</u> 11.294	97%	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. totale di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione/n. totale di atti pervenuti da privati cittadini	95%		<u>11.294</u> 11.294	100%	



Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018
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	<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>184</u> 184	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	10 MINUTI		
Tempestività	<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%		<u>NESSUN</u> <u>RECLAMO</u> <u>PERVENUTO</u>		
	<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		
Trasparenza	<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		
Efficacia	<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>1667</u> 1667	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>1667</u> 1667	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>1667</u> 1667	100%	



Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° sem. 2018
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)		
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>39</u> 38	103%	
	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>15</u> 15	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%		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 corsi effettuati conformemente alle procedure standard dell'ufficio/ n. tot. di istanze pervenute	100%		<u>15</u> 15	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>15</u> 15	100%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di corsi effettuati comprendenti simulazioni pratiche / n. tot. di corsi effettuati	90%		<u>15</u> 15	100%	



Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018
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	<i>Accessibilità fisica</i>	Accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	3/5		3/5		
		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>		
Tempestività	<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%		<u>2037</u> 2102	97%	
	<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%		<u>2037</u> 2102	97%	
	<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%		<u>0</u> 0		
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento.	Entro tre giorni	3 giorni		3 giorni		
	<i>Procedure di contatto</i>	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto.	Entro tre giorni	3 giorni		3 giorni		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata.	Entro tre giorni	3 giorni		3 giorni		
Efficacia	<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%		<u>2037</u> 2102	97%	
	<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%		<u>2037</u> 2102	97%	



**Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018

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	<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	tutti		tutti		
Tempestività	<i>Tempi medi di intervento</i>	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%		$\frac{1929}{1929}$	100%	
	<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%		$\frac{0}{0}$		
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento.	Entro tre giorni	3 giorni		3 giorni		
	<i>Procedure di contatto</i>	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto.	Entro tre giorni	3 giorni		3 giorni		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata.	Entro tre giorni	3 giorni		3 giorni		
Efficacia	<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	100%		$\frac{1929}{1929}$	100%	
	<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	100%		$\frac{1929}{1929}$	100%	



Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018
- 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)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	55%		<u>77</u> 127	61%	
		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>1016</u> 1016	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>201</u> 371	54%	Standard non rispettato Non viene specificato il tempo medio 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	<u>nessuna richiesta</u> 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	<u>nessun reclamo</u> pervenuto		
Trasparenza	<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		
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%		<u>tutte le pratiche</u> evase sono conformi		
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		<u>nessun reclamo</u> 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>201</u> 371	54%	Standard non rispettato



**Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018 - 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	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	55%		<u>77</u> 127	61%	
		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>252</u> 252	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>75</u> 75	100%	Non viene specificato il tempo medio 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	<u>nessuna richiesta</u> 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	<u>nessun reclamo</u> pervenuto		
Trasparenza	<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		
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%		<u>nessun reclamo</u> 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>62</u> 77	81%	Standard non completam. rispettato



Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

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 => n. 75**

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

1° semestre 2018:

dei 75 standards di qualità riferiti ai 7 Servizi descritti nella Carta:

- n. 73 sono stati rispettati (pari al 97,33%);
- n. 2 non sono stati rispettati (pari al 2,67%).

Infatti:

 Tutti gli standard risultano rispettati per i 7 servizi delle aree tematiche 1, 2 e 3, ad eccezione:

○ relativamente al **Servizio 1 dell'Area Tematica 3:**

 dello standard sulla "**TEMPESTIVITA'** - *Tempi medi di rilascio*" (52% contro l'80% programmato, inoltre non viene specificato il tempo medio effettivo);

 dello standard "**EFFICACIA** - *Compiutezza*" (63% contro il 90% programmato).

○ relativamente al **Servizio 2 dell'Area Tematica 3:**

- con riferimento allo standard sulla "**TEMPESTIVITA'** - *Tempi medi di rilascio*" non viene specificato il tempo medio effettivo.

Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

2° semestre 2018:

dei 75 standards di qualità riferiti ai 7 Servizi descritti nella Carta:

- n. 72 sono stati rispettati (pari al 96%);
- n. 3 non sono stati pienamente rispettati (pari al 4%).

Infatti:

 Tutti gli standard risultano rispettati per i 7 servizi delle aree tematiche 1, 2 e 3, tuttavia:

- relativamente al **Servizio 1 dell'Area Tematica 1:**

- con riferimento allo standard sulla **"TEMPESTIVITA' - Tempi medi di erogazione del servizio"** non viene specificato il tempo medio effettivo;

- relativamente al **Servizio 1 dell'Area Tematica 3:**

 lo standard sulla **"TEMPESTIVITA' - Tempi medi di rilascio"** non risulta rispettato (54% contro l'80% programmato), inoltre non viene specificato il tempo medio effettivo);

 lo standard sull'**"EFFICACIA - Compiutezza"** non risulta rispettato (54% contro il 90% programmato).

- relativamente al **Servizio 2 dell'Area Tematica 3:**

- con riferimento allo standard sulla **"TEMPESTIVITA' - Tempi medi di rilascio"** non viene specificato il tempo medio effettivo.

 lo standard sull'**"EFFICACIA - Compiutezza"** non risulta pienamente rispettato (81% contro il 90% programmato).