



Carta dei Servizi Trasporto e alla Mobilità
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. 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

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: 1° semestre 2018

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem.2018
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%		Dati non pervenuti	Nessuna verifica possibile in quanto non sono pervenute le tab. 3 con i valori "resi" riferiti al periodo nonostante i solleciti
	<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			
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.			
	<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.		
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%			
	<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%			
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%			
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%			
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. richieste pervenute	10%			

**Carta dei Servizi Trasporto e alla Mobilità'
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI Anno 2018**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem. 2018
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%		Dati non pervenuti	Nessuna verifica possibile in quanto non sono pervenute le tab. 3 con i valori "resi" riferiti al periodo nonostante i solleciti
	<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			
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.			
	<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.		
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%			
	<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%			
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%			
	<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%			
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%			
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. richieste pervenute	10%			
	<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%			



**Carta dei Servizi Trasporto e alla Mobilità'
 CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI Anno 2018**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem. 2018
 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	<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%		Dati non pervenuti	Nessuna verifica possibile in quanto non sono pervenute le tab. 3 con i valori "resi" riferiti al periodo nonostante i solleciti
	<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			
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.			
	<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.		
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%			
	<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%			
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%			
	<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%			
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%			
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. richieste pervenute	10%			
	<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%			



**Carta dei Servizi Trasporto e alla Mobilità'
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI Anno 2018**

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem. 2018
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)	
	<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%		Dati non pervenuti	Nessuna verifica possibile in quanto non sono pervenute le tab. 3 con i valori "resi" riferiti al periodo nonostante i solleciti
	<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			
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.			
	<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.		
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%			
	<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%			
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%			
	<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%			
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%			
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. richieste pervenute	10%			
	<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%			



**Carta dei Servizi Trasporto e alla Mobilità'
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI Anno 2018**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem. 2018
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)	
	<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%		Dati non pervenuti	Nessuna verifica possibile in quanto non sono pervenute le tab. 3 con i valori "resi" riferiti al periodo nonostante i solleciti
	<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			
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.			
	<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.		
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%			
	<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%			
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%			
	<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%			
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%			
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. richieste pervenute	10%			
	<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%			



TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: 2° semestre 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° sem. 2018 - 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%		Dati non pervenuti	Nessuna verifica possibile in quanto non sono pervenute le tab. 3 con i valori "resi" riferiti al periodo nonostante i solleciti
	<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			
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.			
	<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.		
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%			
	<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%			
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%			
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%			
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. richieste pervenute	10%			

**Carta dei Servizi Trasporto e alla Mobilità'
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI Anno 2018**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° sem. 2018
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%		Dati non pervenuti	Nessuna verifica possibile in quanto non sono pervenute le tab. 3 con i valori "resi" riferiti al periodo nonostante i solleciti
	<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			
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.			
	<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.		
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%			
	<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%			
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%			
	<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%			
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%			
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. richieste pervenute	10%			
	<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%			

**Carta dei Servizi Trasporto e alla Mobilità'
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI Anno 2018**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° sem. 2018
- 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	<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%		Dati non pervenuti_	Nessuna verifica possibile in quanto non sono pervenute le tab. 3 con i valori "resi" riferiti al periodo nonostante i solleciti
	<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			
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.			
	<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.		
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%			
	<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%			
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%			
	<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%			
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%			
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. richieste pervenute	10%			
	<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%			



**Carta dei Servizi Trasporto e alla Mobilità'
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI Anno 2018**

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018 - 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	<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%		Dati non pervenuti	Nessuna verifica possibile in quanto non sono pervenute le tab. 3 con i valori "resi" riferiti al periodo nonostante i solleciti
	<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			
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.			
	<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.			
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%			
	<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%			
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%			
	<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%			
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%			
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. richieste pervenute	10%			
	<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%			

**Carta dei Servizi Trasporto e alla Mobilità'
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI Anno 2018**

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018 - 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)	
	<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%		Dati non pervenuti	Nessuna verifica possibile in quanto non sono pervenute le tab. 3 con i valori "resi" riferiti al periodo nonostante i solleciti
	<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			
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.			
	<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.			
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%			
	<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%			
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	100%			
	<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%			
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%			
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. richieste pervenute	10%			
	<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%			



Carta dei Servizi Trasporto e alla Mobilità
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 della Carta => n. 53 nel 1° SEMESTRE, di cui monitorati => n. 0;**
=> n. 56 nel 2° SEMESTRE, di cui monitorati => n. 0

✚ **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:**
1° e 2° semestre 2018:

degli oltre 50 standards di qualità riferiti ai 5 Servizi descritti nella Carta:

- per tutti (n. 53 del 1° sem. e n. 56 del 2° sem.) (pari al 100%), non si è potuto procedere ad alcuna verifica, in quanto i dati non sono pervenuti o non sono risultati coerenti con lo standard prefissato.

Infatti:

- **Servizi da 1 a 5:**

 Nessuna verifica possibile, in quanto non sono pervenute le tab. 3 con i “valori resi” riferiti al 1° e al 2° semestre, nonostante i solleciti effettuati via mail e telefonicamente.