



CARTA DEI SERVIZI DEL CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2017



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* 2017

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2017

Mantenimento Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2018
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2018

**CARTA DEI SERVIZI DEL CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

Controllo della qualità percepita

1. TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* 2017

AREA TEMATICA 1 - Servizio 1: LA RICEZIONE DEGLI ATTI

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
nessun reclamo pervenuto					

AREA TEMATICA 1 - Servizio 2: LA COMUNICAZIONE ATTRAVERSO I SOCIAL NETWORK

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
Nessun reclamo pervenuto					



**CARTA DEI SERVIZI DEL CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

AREA TEMATICA 1 - Servizio 3: L'EDUCAZIONE STRADALE

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
Nessun reclamo pervenuto					

AREA TEMATICA 2 - Servizio 1: RILASCIO DI COPIA DEGLI ATTI RELATIVI A SINISTRI STRADALI

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	Nessun Reclamo				



**CARTA DEI SERVIZI DEL CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

AREA TEMATICA 2 - Servizio 2: RIMOZIONE DEI VEICOLI ABBANDONATI

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	Nessun reclamo	***	*****	***	*****

AREA TEMATICA 3 - Servizio 1: SGRAVIO SOMME ISCRITTE A RUOLO DERIVANTI DA SANZIONI AMMINISTRATIVE PECUNIARIE

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	NESSUN RECLAMO E' PERVENUTO PER L'INTERO ANNO 2017				



**CARTA DEI SERVIZI DEL CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

AREA TEMATICA 3 - Servizio 2: ESPLETAMENTO PRATICHE DI RATEIZZAZIONE PER VIOLAZIONE ALLE NORME DEL CODICE DELLA STRADA

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	NESSUN RECLAMO E' PERVENUTO PER L'INTERO ANNO 2017				











**CARTA DEI SERVIZI DEL CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

Controllo della qualità percepita

2. TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2017

AREA TEMATICA 1 - Servizio 1: LA RICEZIONE DEGLI ATTI

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione	Osservazioni URP
Somministrazione di questionari cartacei consegnati direttamente all'utente presso la sede della U.O. e compilati in forma anonima	01/01/2017-31/12/2017	n. questionari distribuiti 104	Accessibilità	Orari di apertura	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta 92%	
				Accessibilità fisica dei locali	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta 94%	
			Tempestività	Puntualità e rispetto tempistica di erogazione del servizio	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta 95%	
				Tempi di attesa presso lo sportello	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta 97%	
		n. questionari compilati 101	Trasparenza	Semplicità delle informazioni allo sportello	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta 96%	
				Chiarezza delle informazioni allo sportello	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta 96%	
			Efficacia	Affidabilità, gentilezza e competenza del personale addetto	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta 96%	
				Compiutezza e conformità del servizio erogato	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta 97%	



**CARTA DEI SERVIZI DEL CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

AREA TEMATICA 1 - Servizio 2: LA COMUNICAZIONE ATTRAVERSO I SOCIAL NETWORK

Il servizio non è stato individuato tra quelli da sottoporre ad indagini di customer satisfaction nell'anno 2017

AREA TEMATICA 1 - Servizio 3: L'EDUCAZIONE STRADALE



Il servizio non è stato individuato tra quelli da sottoporre ad indagini di customer satisfaction nell'anno 2017

AREA TEMATICA 2 - Servizio 1: RILASCIO DI COPIA DEGLI ATTI RELATIVI A SINISTRI STRADALI

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione	Osservazioni Urp
Somministrazione di questionario di gradimento del servizio reso a seguito di richiesta di rilascio di copia dei rapporti relativi a incidenti stradali rilevati dalla U.O. Infortunistica Stradale	01/01/2017 - 31/12/2017	1.221 questionari compilati e restituiti	Accessibilità	Orari di apertura	7,71/10	
				Accessibilità fisica dei locali	6,57/10	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	7,84/10	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	7,62/10	
				tempi medi di rilascio inform.	7,77/10	
				tempi medi di risposta su reclamo	7,94/10	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	7,88/10	
				Disponibilità modulistica	8,1/10	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	8,01/10	



**CARTA DEI SERVIZI DEL CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

			Efficacia	Conformità	7,93/10	
				Affidabilità	7,71/10	
				Compiutezza	7,45/10	





AREA TEMATICA 2 - Servizio 2: RIMOZIONE DEI VEICOLI ABBANDONATI

Non è stata condotta indagine di customer satisfaction – U.O. non individuata per tale servizio dal Capo Area pro tempore con nota Areg n. 200348 del 28/10/2016.

AREA TEMATICA 3 - Servizio 1: SGRAVIO SOMME ISCRITTE A RUOLO DERIVANTI DA SANZIONI AMMINISTRATIVE PECUNIARIE






Non è stata effettuata indagine di customer satisfaction per l'anno 2017.

AREA TEMATICA 3 - Servizio 2: ESPLETAMENTO PRATICHE DI RATEIZZAZIONE PER VIOLAZIONE ALLE NORME DEL CODICE DELLA STRADA

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione	Osservazioni URP
Modulo cartaceo	intero anno 2017	n. 163 moduli distribuiti di cui n. 15 restituiti	Accessibilità	Orari di apertura	Viene lamentato il ricevimento pubblico solo nelle ore antimeridiane che costringe l'Utenza a doversi assentare dal lavoro per avere anche piccoli chiarimenti.	
				Accessibilità fisica dei locali	Viene lamentata la mancanza di parcheggi.	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	modulo cartaceo	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	Soddisfacente	
				tempi medi di rilascio inform.	Soddisfacente	



**CARTA DEI SERVIZI DEL CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

				tempi medi di risposta su reclamo	nessun reclamo pervenuto	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	Completa	
				Disponibilità modulistica	Immediata	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	Esaustiva	
			Efficacia	Affidabilità	Soddisfacente	
				Compiutezza	Soddisfacente	

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

1. TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2018

AREA TEMATICA 1 - Servizio 1: LA RICEZIONE DEGLI ATTI

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	L'analisi dei dati raccolti attraverso l'indagine effettuata ha permesso di evidenziare come gli utenti abbiano positivamente percepito la competenza, l'affidabilità e la preparazione del personale con una percentuale pari al 96% del campione osservato, l'1% in più rispetto alla rilevazione precedente; stessa percentuale è stata registrata in merito alla gentilezza e alla disponibilità del personale addetto al servizio e alla semplicità e chiarezza delle informazioni fornite allo sportello. Percentuale più alta pari al 97% si è avuta per quanto riguarda i tempi di attesa allo sportello e la completezza e la conformità del servizio erogato. Nel corso dell'anno 2017 al fine di migliorare gli standard di qualità riguardanti l'accessibilità fisica ai locali sono stati messi in atto gli interventi correttivi, rispettando in pieno la tempistica prevista, che hanno portato al posizionamento all'esterno dei locali sede del Polo di idonea cartellonistica stradale verticale di localizzazione e al posizionamento di insegna identificativa e tabelle informative da posizionare sulla porta d'ingresso. Continua ad essere garantito l'accesso da parte degli utenti anche con ridotte o impedito capacità motorie attraverso porta antipanico posta sullo stesso livello del marciapiede antistante l'ingresso. Tali correttivi hanno elevato al 94,1% il grado di soddisfazione percepito dall'utenza, l'1,6% in più rispetto al dato del 2016. Per quanto riguarda invece la valutazione complessiva del servizio erogato risulta più che positivo il giudizio degli utenti che hanno compilato il questionario; il 73,2 % del campione si è dichiarato completamente soddisfatto, il 23,8 % abbastanza soddisfatto e solo il 3% del totale ha manifestato insoddisfazione. Alla luce di tali risultanze si ritiene di mantenere invariate, anche per l'anno 2018, le modalità di erogazione del servizio
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	Nessuna

**CARTA DEI SERVIZI DEL CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

AREA TEMATICA 1 - Servizio 2: LA COMUNICAZIONE ATTRAVERSO I SOCIAL NETWORK

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Alla luce delle risultanze della misurazione della qualità resa (Tabella 3 della Carta) si ritiene di mantenere invariati, anche per l'anno 2018 gli standard previsti.
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	

AREA TEMATICA 1 - Servizio 3: L'EDUCAZIONE STRADALE

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Alla luce delle risultanze della misurazione della qualità resa (Tabella 3 della Carta) si ritiene di mantenere invariati, anche per l'anno 2018 gli standard previsti.
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	



**CARTA DEI SERVIZI DEL CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

AREA TEMATICA 2 - Servizio 1: RILASCIO DI COPIA DEGLI ATTI RELATIVI A SINISTRI STRADALI

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Si
MIGLIORAMENTO	No
AZIONI CORRETTIVE	No



**CARTA DEI SERVIZI DEL CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

AREA TEMATICA 2 - Servizio 2: RIMOZIONE DEI VEICOLI ABBANDONATI

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Non è stata condotta indagine di customer satisfaction - Questa U.O. <u>non è stata individuata</u> dal Capo Area pro tempore per lo svolgimento di tale servizio con nota Areg n. 800348 del 28/10/2016
MIGLIORAMENTO	*****
AZIONI CORRETTIVE	*****

AREA TEMATICA 3 - Servizio 1: SGRAVIO SOMME ISCRITTE A RUOLO DERIVANTI DA SANZIONI AMMINISTRATIVE PECUNIARIE

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Si confermano per l'anno 2018 le stesse modalità di rilevazione del livello del servizio individuate per l'anno appena trascorso.
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	



**CARTA DEI SERVIZI DEL CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

AREA TEMATICA 3 - Servizio 2: ESPLETAMENTO PRATICHE DI RATEIZZAZIONE PER VIOLAZIONE ALLE NORME DEL CODICE DELLA STRADA

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Si confermano per l'anno 2018 le stesse modalità di rilevazione del livello del servizio individuate per l'anno appena trascorso.
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	



**CARTA DEI SERVIZI DEL CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2018

AREA TEMATICA 1 - Servizio 1: LA RICEZIONE DEGLI ATTI

Piano di miglioramento degli Standard

Alla luce delle risultanze della indagine si ritiene di mantenere invariate, anche per l'anno 2018, le modalità di erogazione del servizio

AREA TEMATICA 1 - Servizio 2: LA COMUNICAZIONE ATTRAVERSO I SOCIAL NETWORK

Nessun piano di miglioramento degli standard per l'anno 2018

AREA TEMATICA 1 - Servizio 3: L'EDUCAZIONE STRADALE

Nessun piano di miglioramento degli standard per l'anno 2018

AREA TEMATICA 2 - Servizio 1: RILASCIO DI COPIA DEGLI ATTI RELATIVI A SINISTRI STRADALI

Nessun piano di miglioramento degli standard per l'anno 2018

AREA TEMATICA 2 - Servizio 2: RIMOZIONE DEI VEICOLI ABBANDONATI

Nessun piano di miglioramento degli standard per l'anno 2018

AREA TEMATICA 3 - Servizio 1: SGRAVIO SOMME ISCRITTE A RUOLO DERIVANTI DA SANZIONI AMMINISTRATIVE PECUNIARIE

Nessun piano di miglioramento degli standard per l'anno 2018

AREA TEMATICA 3 - Servizio 2: ESPLETAMENTO PRATICHE DI RATEIZZAZIONE PER VIOLAZIONE ALLE NORME DEL CODICE DELLA STRADA

Nessun piano di miglioramento degli standard per l'anno 2018

