



**Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2018**



**Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione ***gestione dei reclami*** 2018

TAB. 4.2: Rendicontazione ***indagini di soddisfazione dell'utenza*** anno 2018

Mantenimento Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2019
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2019



Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

1. TAB. 4.1: Rendicontazione ***gestione dei reclami*** 2018

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					

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					



Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

AREA TEMATICA 2 - Servizio 1: RILASCI 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				

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 2018				



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 2018				



Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

2. TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2018

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	01/01/2018-31/12/2018	n. questionari distribuiti N.118 n. questionari compilati N. 115	Accessibilità	Orari di apertura	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta 99%	
				Accessibilità fisica dei locali	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta 99%	
			Tempestività	Puntualità e rispetto tempistica di erogazione del servizio	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta 99%	
				Tempi di attesa presso lo sportello	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta 99%	
			Trasparenza	Semplicità delle informazioni allo sportello	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta 98,2%	
				Chiarezza delle informazioni allo sportello	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta 98,2%	
			Efficacia	Affidabilità , gentilezza e competenza del personale addetto	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta 98,2%	
				Compiutezza e conformità del servizio erogato	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta 98,3	



Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA 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

AREA TEMATICA 1 - Servizio 3: L'EDUCAZIONE STRADALE

Il servizio non è stato individuato tra quelli da sottoporre ad indagini di customer satisfaction

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	01/01/2018 - 31/12/2018	911 questionari compilati e restituiti	Accessibilità	Orari di apertura	8,27/10	●
				Accessibilità fisica dei locali	7,27/10	●
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	8,15/10	●
			Tempestività	tempi medi di rilascio	8,21/10	●
				tempi medi di rilascio inform.	7,59/10	●
				tempi medi di risposta su reclamo	8,07/10	●
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	8,54/10	●
				Disponibilità modulistica	8,58/10	●
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	8,35/10	●
			Efficacia	Conformità	8,27/10	●
				Affidabilità	8,68/10	●
				Compiutezza	8,52/10	●



Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

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. 800348 del 28/10/2016.

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

Questo Servizio NON è stato oggetto di indagine di “Customer Satisfaction”.

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 2018	n. 177 moduli distribuiti di cui n. 19 restituiti	Accessibilità	Orari di apertura	Non soddisfa il ricevimento pubblico nelle sole poche ore antimeridiane ed a giorni alterni.	●
				Accessibilità fisica dei locali	Viene evidenziata la carenza di parcheggi.	●
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	Modulo cartaceo	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	Soddisfacente (media di gg 32 dalla richiesta)	●
				tempi medi di rilascio inform.	Soddisfacente (media di gg 32 dalla richiesta)	●
				tempi medi di risposta su reclamo	Nessun reclamo pervenuto	●



Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	Completa	●
	Disponibilità modulistica	Immediata	●
	Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	Esaustiva	●
Efficacia	Conformità	Completa	●
	Affidabilità	Soddisfacente	●
	Compiutezza	Soddisfacente	●



**Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

1. TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2019

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 98,2% del campione osservato, il 2,2% 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 99% si è avuta per quanto riguarda i tempi di attesa allo sportello , gli orari di apertura e la puntualità e il rispetto della tempistica di erogazione del servizio. La compiutezza e la conformità del servizio erogato ha avuto una percentuale di utenti che hanno espresso una valutazione medio alta pari al 98,3%. Il grado di soddisfazione espresso dall'utenza è pari al 99% per quanto riguarda l'accessibilità fisica dei locali. Per quanto riguarda invece la valutazione complessiva del servizio erogato risulta più che positivo il giudizio degli utenti che hanno compilato il questionario; l'87,83 % del campione si è dichiarato completamente soddisfatto, l'11,30 % abbastanza soddisfatto e solo l'0,87% del totale ha manifestato insoddisfazione. Alla luce di tali risultanze si ritiene di mantenere invariate, anche per l'anno 2019, le modalità di erogazione del servizio
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	Nessuna



**Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA 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 2019 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 2019 gli standard previsti.
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	



**Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA 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	Attese le risultanze di cui alla tabella 4.2 non si ritiene apportare modifiche alle procedure per la fruizione del servizio oggetto di rilevazione di gradimento che pertanto vanno mantenute.
MIGLIORAMENTO	Per l'anno 2018 si è registrato un miglioramento, seppur lieve, della qualità percepita pur in assenza di azioni correttive delle procedure.
AZIONI CORRETTIVE	Nessuna azione correttiva

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



**Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Si confermano per l'anno 2019 le stesse modalità di rilevazione del livello del servizio individuate per l'anno 2018.
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	

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 2019 le stesse modalità di rilevazione del livello del servizio individuate per l'anno 2018.
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	



**Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2019

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 2019, le modalità di erogazione del servizio

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

Piano di miglioramento degli Standard

AREA TEMATICA 1 - Servizio 3: L'EDUCAZIONE STRADALE

Piano di miglioramento degli Standard

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

Piano di miglioramento degli Standard



**Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

AREA TEMATICA 2 - Servizio 2: RIMOZIONE DEI VEICOLI ABBANDONATI

Piano di miglioramento degli Standard

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

Piano di miglioramento degli Standard

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

Piano di miglioramento degli Standard

