



**Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**  
**ANNO 2019**



## INDICE

### Rendicontazione

#### Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* 2019

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2019

### Mantenimento Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2020
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2020

TAB. 4.4: Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del Benchmarking



**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*** 2019

**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...)
1	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...)
1	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...)
1	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 pervenuto				



**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 pervenuto				

**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 è pervenuto per l'intero anno 2019				

**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 è pervenuto per l'intero anno 2019				



**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 2019

**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	01/01/2019-31/12/2019	n. questionari distribuiti N. 110	Accessibilità	Orari di apertura	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta 99,3%	
				Accessibilità fisica dei locali	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta 99,3%	
			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 98,6%	
		n. questionari compilati N. 103	Trasparenza	Semplicità delle informazioni allo sportello	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta 98 %	
				Chiarezza delle informazioni allo sportello	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta 98%	
			Efficacia	Affidabilità , gentilezza e competenza del personale addetto	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta 98,3%	
				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**

# **Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale**

## **CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

## **AREA TEMATICA 1 - Servizio 3: L'EDUCAZIONE STRADALE**

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



**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**

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
Questionario di gradimento (customer satisfaction) distribuito in forma cartacea all'utente presentatosi presso i nostri uffici	Gennaio/Agosto 2019	759 Questionari	Accessibilità	Orari di apertura	7,46/10	<span style="color: green;">●</span>
				Accessibilità fisica dei locali	7,28/10	<span style="color: green;">●</span>
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	7,37/10	<span style="color: green;">●</span>
			Tempestività	tempi medi di rilascio	7,53/10	<span style="color: green;">●</span>
				tempi medi di rilascio inform.	7,05/10	<span style="color: green;">●</span>
				tempi medi di risposta su reclamo	7,5/10	<span style="color: green;">●</span>
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	8,12/10	<span style="color: green;">●</span>
				Disponibilità modulistica	8,06/10	<span style="color: green;">●</span>
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	7,65/10	<span style="color: green;">●</span>
			Efficacia	Conformità	7,56/10	<span style="color: green;">●</span>
				Affidabilità	6,87/10	<span style="color: green;">●</span>
				Compiutezza	6,58/10	<span style="color: green;">●</span>



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

**AREA TEMATICA 2 - Servizio 2: RIMOZIONE DEI VEICOLI ABBANDONATI**

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



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

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

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
<b>Questo Servizio NON è stato oggetto di indagine di "Customer Satisfaction"</b>			Accessibilità	Orari di apertura	
				Accessibilità fisica dei locali	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	
				tempi medi di rilascio inform.	
				tempi medi di risposta su reclamo	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	
				Disponibilità modulistica	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	
			Efficacia	Conformità	
				Affidabilità	
				Compiutezza	



**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**

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 2019	n. 43 moduli distribuiti di cui n. 5 restituiti	Accessibilità	Orari di apertura	Non soddisfa il ricevimento pubblico soltanto in giorni alterni e in ore antimeridiane	<span style="color: red;">●</span>
				Accessibilità fisica dei locali	Viene lamentata la carenza di parcheggi	<span style="color: red;">●</span>
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	Modulo cartaceo	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	Media di gg 32 dalla richiesta	
				tempi medi di rilascio inform.	Media di gg 32 dalla richiesta	
				tempi medi di risposta su reclamo	Nessun reclamo pervenuto	<span style="color: green;">●</span>
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	Completa	<span style="color: green;">●</span>
				Disponibilità modulistica	Immediata	<span style="color: green;">●</span>
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	Esaustiva	<span style="color: green;">●</span>
			Efficacia	Conformità	Completa	<span style="color: green;">●</span>
				Affidabilità	Soddisfacente	<span style="color: green;">●</span>
				Compiutezza	Soddisfacente	<span style="color: green;">●</span>



**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 2020

**AREA TEMATICA 1 - Servizio 1: LA RICEZIONE DEGLI ATTI**

<b>Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte</b>	
<b>MANTENIMENTO</b>	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 gentilezza del personale con una percentuale pari al 98,3%; stessa percentuale è stata registrata in merito alla compiutezza e la conformità del servizio erogato. Una percentuale pari al 98% si è avuta invece per quanto riguarda la semplicità e la chiarezza delle informazioni fornite allo sportello. Mentre i tempi di attesa allo sportello e la puntualità e il rispetto della tempistica di erogazione del servizio hanno avuto una percentuale di utenti che hanno espresso una valutazione medio alta pari rispettivamente al 98,6% e al 99%. Il grado di soddisfazione espresso dall'utenza è pari al 99,3 % per quanto riguarda invece l'accessibilità fisica dei locali e gli orari di apertura al pubblico. Per quanto riguarda invece la valutazione complessiva del servizio erogato risulta più che positivo il giudizio degli utenti che hanno compilato il questionario; il 94,17 % del campione si è dichiarato completamente soddisfatto, il 4,85 % abbastanza soddisfatto e solo l'0,98% del totale ha manifestato insoddisfazione. Alla luce di tali risultanze si ritiene di mantenere invariate, anche per l'anno 2020, le modalità di erogazione del servizio.
<b>MIGLIORAMENTO</b>	
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	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**

<b>Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte</b>	
<b>MANTENIMENTO</b>	Alla luce delle risultanze della misurazione della qualità resa (Tabella 3 della Carta) si ritiene di mantenere invariati, anche per l'anno 2020 gli standard previsti.
<b>MIGLIORAMENTO</b>	
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	

**AREA TEMATICA 1 - Servizio 3: L'EDUCAZIONE STRADALE**

<b>Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte</b>	
<b>MANTENIMENTO</b>	Alla luce delle risultanze della misurazione della qualità resa (Tabella 3 della Carta) si ritiene di mantenere invariati, anche per l'anno 2020 gli standard previsti.
<b>MIGLIORAMENTO</b>	
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	



**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**

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
<b>MANTENIMENTO</b>	Si confermano per l'anno 2020 le stesse modalità di rilevazione del livello del Servizio individuate per l'anno 2019.
<b>MIGLIORAMENTO</b>	
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	

**AREA TEMATICA 2 - Servizio 2: RIMOZIONE DEI VEICOLI ABBANDONATI**

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
<b>MANTENIMENTO</b>	Si confermano per l'anno 2020 le stesse modalità di rilevazione del livello del Servizio individuate per l'anno 2019.
<b>MIGLIORAMENTO</b>	
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	



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

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

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
<b>MANTENIMENTO</b>	Si confermano per l'anno 2020 le stesse modalità di rilevazione del livello del Servizio individuate per l'anno 2019.
<b>MIGLIORAMENTO</b>	
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	

**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	
<b>MANTENIMENTO</b>	Si confermano per l'anno 2020 le stesse modalità di rilevazione del Servizio individuate per l'anno 2019.
<b>MIGLIORAMENTO</b>	
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	



**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 2020

**AREA TEMATICA 1 - Servizio 1: LA RICEZIONE DEGLI ATTI**

<b>Piano di miglioramento degli Standard</b>
Alla luce delle risultanze della indagine si ritiene di mantenere invariate, anche per l'anno 2020, le modalità di erogazione del servizio

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

<b>Piano di miglioramento degli Standard</b>

**AREA TEMATICA 1 - Servizio 3: L'EDUCAZIONE STRADALE**

<b>Piano di miglioramento degli Standard</b>

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

<b>Piano di miglioramento degli Standard</b>



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



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

TAB. 4.4: Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del Benchmarking

**AREA TEMATICA 1 - Servizio 1: LA RICEZIONE DEGLI ATTI**

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

**AREA TEMATICA 1 - Servizio 3: L'EDUCAZIONE STRADALE**

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

**AREA TEMATICA 2 - Servizio 2: RIMOZIONE DEI VEICOLI ABBANDONATI**

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

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

Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del <i>Benchmarking</i>	
E' stata condotta un'analisi di BENCHMARKING nell'anno?	No
se SI indicare per quali SERVIZI descritti nella Carta è stata condotta	
descrivere le INIZIATIVE INTRAPRESE	
descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE	

Risultati ottenuti dal confronto dei livelli di qualità raggiunti da altre Amministrazioni

