



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 QUALITÀ 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 QUALITÀ 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 QUALITÀ 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	
				Accessibilità fisica dei locali	7,28/10	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	7,37/10	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	7,53/10	
				tempi medi di rilascio inform.	7,05/10	
				tempi medi di risposta su reclamo	7,5/10	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	8,12/10	
				Disponibilità modulistica	8,06/10	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	7,65/10	
			Efficacia	Conformità	7,56/10	
				Affidabilità	6,87/10	
				Compiutezza	6,58/10	



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 QUALITÀ 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
Questo Servizio NON è stato oggetto di indagine di "Customer Satisfaction"			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 QUALITÀ 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	
				Accessibilità fisica dei locali	Viene lamentata la carenza di parcheggi	
				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	
			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	



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

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 gentilezza del personale con una percentuale pari al 98,3%; stessa percentuale è stata registrata in merito alla completezza 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.
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 2020 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 2020 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 confermano per l'anno 2020 le stesse modalità di rilevazione del livello del Servizio individuate per l'anno 2019.
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	

AREA TEMATICA 2 - Servizio 2: RIMOZIONE DEI VEICOLI ABBANDONATI

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



**Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITÀ 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	
MANTENIMENTO	Si confermano per l'anno 2020 le stesse modalità di rilevazione del livello del Servizio individuate per l'anno 2019.
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 2020 le stesse modalità di rilevazione del Servizio individuate per l'anno 2019.
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 2020

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 2020, 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



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 QUALITÀ 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

