



**Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale  
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI  
ANNO 2021**



**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*** 2021

TAB. 4.2: Rendicontazione ***indagini di soddisfazione dell'utenza*** anno 2021

### **Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive**

**TAB. 4.3:**

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2022
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2022

**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**

TAB. 4.1: Rendicontazione ***gestione dei reclami*** 2021

**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**

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**

**Controllo della qualità percepita**

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2021

**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
<b>MODALITA' PREVISTA:</b> Somministrazione di questionari cartacei consegnati direttamente all'utente presso la sede della U.O. e compilati in forma anonima	ANNO 2021* In considerazione della modalità prevista per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza non è stato possibile effettuare l'indagine visto il protrarsi dell'emergenza sanitaria e delle disposizioni mirate a contrastare l'evento pandemico ancora in atto. Si richiamano a proposito le note AREG/1492399 del 29/12/2020, e AREG 1546653 del 14/12/2021 .		Accessibilità	Orari di apertura	
				Accessibilità fisica dei locali	
			Tempestività	Puntualità e rispetto tempistica di erogazione del servizio	
				Tempi di attesa presso lo sportello	
			Trasparenza	Semplicità delle informazioni allo sportello	
				Chiarezza delle informazioni allo sportello	
			Efficacia	Affidabilità , gentilezza e competenza del personale addetto	
				Compiutezza e conformità del servizio erogato	

\* Con nota AREG/885993 del 19/8/2021 è stato richiesto al Servizio Innovazione e alla società SISPI di prevedere nell'ambito dell'attuazione del Piano triennale per l'Informatica - la possibilità per gli utenti di compilare il questionario di *customer satisfaction* anche in modalità telematica sul Portale dei Servizi Online dell'Ente.



**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**

Anno 2021 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



**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
<b>MODALITA' PREVISTA:</b> Somministrazione di questionari cartacei consegnati direttamente all'utente presso la sede della U.O. e compilati in forma anonima	ANNO 2021* In considerazione della modalità prevista per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza non è stato possibile effettuare l'indagine visto il protrarsi dell'emergenza sanitaria e delle disposizioni mirate a contrastare l'evento pandemico ancora in atto. Si richiamano a proposito le note AREG/1492399 del 29/12/2020, e AREG 1546653 del 14/12/2021 .		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		

\* Con nota AREG/885993 del 19/8/2021 è stato richiesto al Servizio Innovazione e alla società SISPI di prevedere nell'ambito dell'attuazione del Piano triennale per l'Informatica - la possibilità per gli utenti di compilare il questionario di *customer satisfaction* anche in modalità telematica sul Portale dei Servizi Online dell'Ente.



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

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

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



**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
Anno 2021 Il Servizio non è stato individuato tra quelli da sottoporre a indagini 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 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
<b>MODALITA' PREVISTA:</b> Somministrazione di questionari cartacei consegnati direttamente all'utente presso la sede della U.O. e compilati in forma anonima	ANNO 2021* In considerazione della modalità prevista per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza non è stato possibile effettuare l'indagine visto il protrarsi dell'emergenza sanitaria e delle disposizioni mirate a contrastare l'evento pandemico da Covid 19. Si richiamano a proposito le note AREG/1492399 del 29/12/2020, e AREG 1546653 del 14/12/2021 .	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>moduli distribuiti</span> <span>moduli restituiti</span> </div>	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	

\* Con nota AREG/885993 del 19/8/2021 è stato richiesto al Servizio Innovazione e alla società SISPI di prevedere nell'ambito dell'attuazione del Piano triennale per l'Informatica - la possibilità per gli utenti di compilare il questionario di customer satisfaction anche in modalità telematica sul Portale dei Servizi Online dell'Ente.



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

**Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte**

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2022

**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**

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Si ritiene di mantenere invariati gli standard previsti.
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2022

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

