



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



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 QUALITÀ 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 QUALITÀ 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
MODALITA' PREVISTA: 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

<p>Anno 2021 Il Servizio non è stato individuato tra quelli da sottoporre ad indagini di Customer Satisfaction</p>					



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

AREA TEMATICA 1 - Servizio 3: L'EDUCAZIONE STRADALE

Anno 2021 Questo Servizio non è stato individuato tra quelli da sottoporre a 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
MODALITA' PREVISTA: 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

Anno 2021 Il Servizio non è stato individuato tra quelli da sottoporre a 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
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 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
MODALITA' PREVISTA: 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 .	moduli distribuiti	Accessibilità	Orari di apertura	
				Accessibilità fisica dei locali	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	
		moduli restituiti	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)	
		moduli restituiti	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.



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 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

