



Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2022



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* 2022

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2022

Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2023
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2023

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* 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

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 2022

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
MODALITA' PREVISTA: Somministrazione di questionari cartacei consegnati direttamente all'utente presso la sede della U.O. e compilati in forma anonima	GENNAIO-DICEMBRE 2022	QUESTIONARI RESTITUITI COMPILATI - N. 28	Accessibilità	Orari di apertura	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta 93,00%	
				Accessibilità fisica dei locali	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta 93,00%	
			Tempestività	Puntualità e rispetto tempistica di erogazione del servizio	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta 93,00%	
				Tempi di attesa presso lo sportello	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta 92,8%	
			Trasparenza	Semplicità delle informazioni allo sportello	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta 93,00%	
				Chiarezza delle informazioni allo sportello	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta 92,8%	
			Efficacia	Affidabilità, gentilezza e competenza del personale addetto	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta 92,8%	
				Compiutezza e conformità del servizio erogato	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta 93,00%	



**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

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

I servizi non sono stati individuati 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

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
Questionario	2022	n. 200 questionari distribuiti	Accessibilità	Orari di apertura	soddisfatto	
				Accessibilità fisica dei locali		
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	soddisfatto	
		n.5 questionari compilati e depositati	Tempestività	tempi medi di rilascio	soddisfatto	
				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)	soddisfatto	
			Efficacia	Conformità		
				Affidabilità		
				Compiutezza		



Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2023

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 2023

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

