



Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2023



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* 2023

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2023

Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2024
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2024

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* 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

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 2023

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
Somministrazione di questionari cartacei consegnati direttamente all'utente presso la sede della U.O. e compilati in forma anonima	Gennaio – Dicembre 2023	QUESTIONARI DISTRIBUITI E COMPILATI: N. 346	Accessibilità	Orari di apertura	Percentuale degli Utenti che hanno espresso una soddisfazione medio/alta 89%
				Accessibilità fisica dei locali	Percentuale degli Utenti che hanno espresso una soddisfazione medio/alta 92%
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	Percentuale degli Utenti che hanno espresso una soddisfazione medio/alta 86%
			Tempestività	Tempi medi di rilascio	Percentuale degli Utenti che hanno espresso una soddisfazione medio/alta 95%
				Tempi medi di rilascio infor.	Percentuale degli Utenti che hanno espresso una soddisfazione medio/alta 95%
				Tempi medi di risposta su reclamo	Percentuale degli Utenti che hanno espresso una soddisfazione medio/alta 78%
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	Percentuale degli Utenti che hanno espresso una soddisfazione medio/alta 89%
				Disponibilità modulistica	Percentuale degli Utenti che hanno espresso una soddisfazione medio/alta 89%
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	Percentuale degli Utenti che hanno espresso una soddisfazione medio/alta 93%
			Efficacia	Conformità	Percentuale degli Utenti che hanno espresso una soddisfazione medio/alta 90%
				Affidabilità	Percentuale degli Utenti che hanno espresso una soddisfazione medio/alta 94%
				Compiutezza	Percentuale degli Utenti che hanno espresso una soddisfazione medio/alta 94%



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

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
			Accessibilità	-----	-----
Nessuna Indagine di Customer è stata effettuata nell'anno 2023	-----	-----	Tempestività	-----	-----
			Trasparenza	-----	-----
			Efficacia	-----	-----



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

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
Questionario	2023	n. 240 questionari distribuiti	Accessibilità	Indicatori cartelli informativi e direzionali	Molto soddisfatti
				Orari e giorni di apertura al pubblico	Molto soddisfatti
			Tempestività	Navigazione sito on line per accesso informazioni	Molto soddisfatti
				Tempi medi di rilascio	Molto soddisfatti
				Tempi medi di rilascio infor.	Molto soddisfatti
				Tempi medi di risposta su reclamo	Molto soddisfatti
		n. 94 questionari restituiti	Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	Molto soddisfatti
				Disponibilità modulistica	Molto soddisfatti
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	Molto soddisfatti
		Efficacia	Conformità		
				Affidabilità	Molto soddisfatti
				Compiutezza	Molto soddisfatti



**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 2024

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

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

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	
MIGLIORAMENTO	<ul style="list-style-type: none">- Inserimento nei verbali che prevedono sanzioni superiori a € 200 (nella parte istruzioni) della possibilità di rateizzazione di cui all'art. 202/bis CdS.- Creazione all'interno della pagina web della Polizia Municipale (Sito ufficiale del Comune di Palermo) di un simulatore di rateizzazione 202/bis CdS.
AZIONI CORRETTIVE	



**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 2024

TUTTI I SERVIZI

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

Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del Benchmarking	
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



**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

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 *Benchmarking*

E' stata condotta un'analisi di BENCHMARKING nell'anno?	SI
se SI indicare per quali SERVIZI descritti nella Carta è stata condotta	Rateizzazioni dei Verbali relativi alle infrazioni al CdS
descrivere le INIZIATIVE INTRAPRESE	Concessione rateizzazioni ai sensi dell' art. 26 della Legge 689/81 per analogia Legis art. 202/bis CdS
descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE	Incrementare le richieste di rateizzazione utilizzando l'indicatore l' Indicatore di Situazione Economica Equivalente (ISEE) previo atto d'indirizzo della Giunta Comunale al fine di andare incontro dell'esigenza dell'Utenza.

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

