



**Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2020**



INDICE

Rendicontazione - Controllo della qualità resa

TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi ANNO 2020

Servizi mappati nella Carta n. 7:

AREA TEMATICA 1 - La comunicazione con il cittadino:

- Servizio n. 1 La ricezione degli atti
- Servizio n. 2 La comunicazione attraverso i social network
- Servizio n. 3 L'educazione stradale

AREA TEMATICA 2 - La sicurezza stradale

- Servizio n. 1 Rilascio di copia degli atti relativi a sinistri stradali
- Servizio n. 2 Rimozione dei veicoli abbandonati

AREA TEMATICA 3 - La gestione delle procedure sanzionatorie

- Servizio n. 1 Sgravio somme iscritte a ruolo derivanti da sanzioni amministrative pecuniarie.
- Servizio n. 2 Espletamento pratiche di rateizzazione per violazioni alle norme del Codice della Strada.



Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020 AREA TEMATICA 1 - Servizio 1: LA RICEZIONE DEGLI ATTI

Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)	(valore reso)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura al pubblico assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative	95%	dal lunedì al venerdì	84 84	100%	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. di giornate lavorative di apertura pomeridiana al pubblico/n. tot. giornate lavorative	90%		84 84	100%	
Tempestività	<i>Tempi medi di erogazione del servizio</i>	tempo massimo espresso in ore dalla presentazione della richiesta per l'erogazione del servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%		5112 5112	100%	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%		NESSUN RECLAMO PERVENUTO	0%	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 giorni		
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 giorni		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 giorni		
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute da privati cittadini	95%		5112 5112	100%	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di atti indirizzati correttamente verso gli uffici destinatari/sul n. di atti pervenuti da privati cittadini	90%		4968 5112	97%	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. totale di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazione già in possesso dell'amministrazione/n. totale di atti pervenuti da privati cittadini	95%		5112 5112	100%	



Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020
AREA TEMATICA 1 Servizio 2: LA COMUNICAZIONE ATTRAVERSO I SOCIAL NETWORK

Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)	(valore reso)			
Accessibilità	<i>Accessibilità multicanale</i>	informazioni sulla viabilità cittadina e di pubblica utilità utilizzando la piattaforma social twitter	n. giornate lavorative con erogazione del servizio assicurata sulla piattaforma twitter/n. tot. giornate lavorative	80%		177 182	97%	
		tempestività nell'inserimento sulla piattaforma social twitter delle informazioni sulla viabilità cittadina e di pubblica utilità	tempo medio di inserimento sulla piattaforma social Twitter delle notizie di pubblica utilità e sulla viabilità pervenute alla U.O.	10 minuti	20 minuti	tempo reale		
Tempestività	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte a reclamo date entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%		NESSUN RECLAMO PERVENUTO	0%	
	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 giorni		
Trasparenza	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 giorni		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 giorni		
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di notizie di pubblica utilità e sulla viabilità cittadina inserite sulla piattaforma social twitter conformemente alle procedure standard dell'ufficio / n. di notizie di pubblica utilità e sulla viabilità cittadine inserite sulla piattaforma twitter.	80%		1540 1540	100%	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di notizie di pubblica utilità e sulla viabilità cittadina inserite / n. di notizie di pubblica utilità e sulla viabilità cittadina pertinenti rispetto al servizio svolto	100%		1540 1540	100%	
	<i>Compiutezza</i>	esaurività della prestazione erogata	n. di comunicazioni di pubblica utilità e sulla viabilità cittadina inserite sulla piattaforma twitter complete di indicazioni stradali attraverso Google map /n. tot. di comunicazioni inserite sulla piattaforma twitter.	60%		1540 1540	100%	



Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020
AREA TEMATICA 1 Servizio 3: L' EDUCAZIONE STRADALE

Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. di giornate lavorative effettive di apertura allo sportello /n. tot. di giornate lavorative programmate di apertura allo sportello	70%	1 giorno a settimana	11 11	100%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	Numero di canali utilizzabili per richiedere informazioni sull'erogazione del servizio	4		4		
Tempestività	<i>Tempi medi di erogazione</i>	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta per l' erogazione del servizio: l'anno scolastico successivo	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	80%		6 6	100%	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%		<u>NESSUN</u> RECLAMO PERVENUTO	0%	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 giorni		
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 giorni		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 giorni		
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di corsi effettuati conformemente alle procedure standard dell'ufficio/ n. tot. di istanze pervenute	100%		6 6	100%	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di corsi effettuati secondo i programmi concordati con i Dirigenti scolastici /n. totale di corsi effettuati	100%		6 6	100%	
	<i>Compiutezza</i>	esaurività della prestazione erogata	n. di corsi effettuati comprendenti simulazioni pratiche / n. tot. di corsi effettuati	90%		6 6	100%	



Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020
AREA TEMATICA 2 Servizio 1: Rilascio di copia degli atti relativi a sinistri stradali.

Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)	(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	3/5		3 5	100%
		Segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di personale al front-office	X		X	
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web/ n. tot. servizi erogati	100%		TUTTI	0%
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Entro 30 giorni decorso il termine di 90 previsto dal C.P.P. per l'eventuale presentazione di querela previa acquisizione di N.O. della Procura della Repubblica	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	93%		791 806	98%
	Tempi medi di rilascio multicanale	Entro 30 giorni decorso il termine di 90 previsto dal C.P.P. per l'eventuale presentazione di querela previa acquisizione di N.O. della Procura della Repubblica	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	93%		791 806	98%
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempo massimo di gg.30 lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta.	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	100%		NESSUN RECLAMO PERVENUTO	0%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento.	Entro tre giorni	3 giorni		3 giorni	
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto.	Entro tre giorni	3 giorni		3 giorni	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata.	Entro tre giorni	3 giorni		3 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	93%		791 806	98%
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	0		0	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	93%		791 806	98%



Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel1° semestre 2020
AREA TEMATICA 2 Servizio 2: Rimozione dei veicoli abbandonati.

Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)	(valore reso)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	3/5		3 5	100%	
		Segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di personale al front-office	X		X		
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web / n. tot. servizi erogati	tutti		TUTTI	0%	
Tempestività	Tempi medi di intervento	Entro 3 giorni dalla ricezione della segnalazione avrà inizio la procedura per la rimozione che, essendo assai complessa, può richiedere un tempo molto lungo per l'effettiva rimozione fino a 270 giorni.	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	100%		1420 1551	92%	
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempo massimo di gg.30 lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta.	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	100%		NESSUN RECLAMO PERVENUTO	0%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento.	Entro tre giorni	3 giorni		3 giorni		
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto.	Entro tre giorni	3 giorni		3 giorni		
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata.	Entro tre giorni	3 giorni		3 giorni		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	100%		1420 1551	92%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	0		0		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	100%		1420 1551	92%	



Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

AREA TEMATICA 3 Servizio 1: Sgravio somme iscritte a ruolo derivanti da sanzioni amministrative pecuniarie.

Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)	(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	55%		27 36	75%
		segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	100%		X	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati	80%		270 270	100%
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 80 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	80%	90 giorni	193 255	76%
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di 80 gg. lavorativi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	80%	90 giorni	193 255	76%
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 60 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%	90 giorni	193 255	76%
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni lavorativi		5 giorni lavorativi	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni lavorativi		5 giorni lavorativi	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni lavorativi		5 giorni lavorativi	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%		TUTTE LE PRATICHE EVASE SONO CONFORMI	0%
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		NESSUN RECLAMO	0%
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze conclusive senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		193 255	76%



Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020
AREA TEMATICA 3 Servizio 2: Espletamento pratiche di rateizzazione per violazione alle norme del Codice della Strada.

Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)	(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	55%		36 36	100%
		segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	100%		si	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati	80%		400 400	100%
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 45 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	90 giorni	64 68	94%
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di 30 gg. lavorativi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	90 giorni	0 0	0%
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 45 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%	90 giorni	NESSUN RECLAMO PERVENUTO	0%
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni lavorativi		5 giorni lavorativi	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni lavorativi		5 giorni lavorativi	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni lavorativi		5 giorni lavorativi	
Efficacia	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto/ n. reclami totali pervenuti	10%		NESSUN RECLAMO	0%
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		40 68	59%



Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

AREA TEMATICA 1 - Servizio 1: LA RICEZIONE DEGLI ATTI

Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)	(valore reso)		
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura al pubblico assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative	95%	dal lunedì al venerdì	129 129	100%
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. di giornate lavorative di apertura pomeridiana al pubblico/n. tot. giornate lavorative	90%		129 129	100%
Tempestività	<i>Tempi medi di erogazione del servizio</i>	tempo massimo espresso in ore dalla presentazione della richiesta per l'erogazione del servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%		2586 2586	100%
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%		NESSUN RECLAMO	NESSUN RECLAMO
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 giorni	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 giorni	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 giorni	
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute da privati cittadini	95%		2586 2586	100%
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di atti indirizzati correttamente verso gli uffici destinatari/sul n. di atti pervenuti da privati cittadini	90%		2358 2586	91%
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. totale di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazione già in possesso dell'amministrazione/n. totale di atti pervenuti da privati cittadini	95%		2586 2586	100%



Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020
AREA TEMATICA 1 Servizio 2: LA COMUNICAZIONE ATTRAVERSO I SOCIAL NETWORK

Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)	(valore reso)		
Accessibilità	<i>Accessibilità multicanale</i>	informazioni sulla viabilità cittadina e di pubblica utilità utilizzando la piattaforma social twitter	n. giornate lavorative con erogazione del servizio assicurata sulla piattaforma twitter/n. tot. giornate lavorative	80%		<u>170</u> 184	92%
		tempestività nell'inserimento sulla piattaforma social twitter delle informazioni sulla viabilità cittadina e di pubblica utilità	tempo medio di inserimento sulla piattaforma social Twitter delle notizie di pubblica utilità e sulla viabilità pervenute alla U.O.	10 minuti	20 minuti	TEMPO REALE	
Tempestività	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte a reclamo date entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%		NESSUN RECLAMO	
	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 giorni	
Trasparenza	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 giorni	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 giorni	
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di notizie di pubblica utilità e sulla viabilità cittadina inserite sulla piattaforma social twitter conformemente alle procedure standard dell'ufficio / n. di notizie di pubblica utilità e sulla viabilità cittadine inserite sulla piattaforma twitter.	80%		<u>1512</u> 1512	100%
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di notizie di pubblica utilità e sulla viabilità cittadina inserite / n. di notizie di pubblica utilità e sulla viabilità cittadina pertinenti rispetto al servizio svolto	100%		<u>1512</u> 1512	
	<i>Compiutezza</i>	esaurività della prestazione erogata	n. di comunicazioni di pubblica utilità e sulla viabilità cittadina inserite sulla piattaforma twitter complete di indicazioni stradali attraverso Google map /n. tot. di comunicazioni inserite sulla piattaforma twitter.	60%		<u>1512</u> 1512	



Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020 AREA TEMATICA 1 Servizio 3: L' EDUCAZIONE STRADALE								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)	(valore reso)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. di giornate lavorative effettive di apertura allo sportello /n. tot. di giornate lavorative programmate di apertura allo sportello	70%	1 giorno a settimana	30 30	100%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	Numero di canali utilizzabili per richiedere informazioni sull'erogazione del servizio	4		4		
Tempestività	Tempi medi di erogazione	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta per l' erogazione del servizio: l'anno scolastico successivo	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	80%		5 5	100%	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%		NESSUN RECLAMO		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 giorni		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 giorni		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 giorni		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di corsi effettuati conformemente alle procedure standard dell'ufficio/ n. tot. di istanze pervenute	100%		5 5	100%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di corsi effettuati secondo i programmi concordati con i Dirigenti scolastici /n. totale di corsi effettuati	100%		5 5	100%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di corsi effettuati comprendenti simulazioni pratiche / n. tot. di corsi effettuati	90%		5 5	100%	



Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

AREA TEMATICA 2 Servizio 1: Rilascio di copia degli atti relativi a sinistri stradali.

Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)	(valore reso)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	3/5		3 5	60%	
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web/ n. tot. servizi erogati	100%		TUTTI	100%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Entro 30 giorni decorso il termine di 90 previsto dal C.P.P. per l'eventuale presentazione di querela previa acquisizione di N.O. della Procura della Repubblica	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	93%		4 4	100%	
	Tempi medi di rilascio multicanale	Entro 30 giorni decorso il termine di 90 previsto dal C.P.P. per l'eventuale presentazione di querela previa acquisizione di N.O. della Procura della Repubblica	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	93%		1139 1292	88%	
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempo massimo di gg.30 lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta.	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	100%		NESSUN RECLAMO		
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento.	Entro tre giorni	3 giorni		3 giorni		
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto.	Entro tre giorni	3 giorni		3 giorni		
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata.	Entro tre giorni	3 giorni		3 giorni		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot.	93%		1183	89%	



Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

		di istanze pervenute			1336		
<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	0		0		
<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	93%		<u>1183</u> 1336	89%	

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

AREA TEMATICA 2 Servizio 2: Rimozione dei veicoli abbandonati.

Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)	(valore reso)		
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	Accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	3/5		<u>3</u> 5	60%
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web / n. tot. servizi erogati	tutti		TUTTI	
Tempestività	<i>Tempi medi di intervento</i>	Entro 3 giorni dalla ricezione della segnalazione avrà inizio la procedura per la rimozione che, essendo assai complessa, può richiedere un tempo molto lungo per l'effettiva rimozione fino a 270 giorni.	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	100%		<u>1488</u> 1488	100%
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempo massimo di gg.30 lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta.	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	100%		NESSUN RECLAMO PERVENUTO	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento.	Entro tre giorni	3 giorni		3 giorni	
	<i>Procedure di contatto</i>	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto.	Entro tre giorni	3 giorni		3 giorni	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata.	Entro tre giorni	3 giorni		3 giorni	
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	100%		<u>1488</u> 1488	100%



Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	0		0	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	100%		1488 1488	100%

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

AREA TEMATICA 3 Servizio 1: Sgravio somme iscritte a ruolo derivanti da sanzioni amministrative pecuniarie.

Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)	(valore reso)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	55%		129	100%	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati	80%		387	100%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 80 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	80%	90 giorni	358	96%	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di 80 gg. lavorativi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	80%	90 giorni	NESSUNA RICHIESTA		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 60 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%	90 giorni	NESSUNA RICHIESTA		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni lavorativi		5 giorni lavorativi		



Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni lavorativi		5 giorni lavorativi	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni lavorativi		5 giorni lavorativi	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%		TUTTE LE PRATICHE EVASE SONO CONFORMI	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		NESSUN RECLAMO PERVENUTO	
	Compiutezza	esaurività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		<u>358</u> 372	96%

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

AREA TEMATICA 3 Servizio 2: Espletamento pratiche di rateizzazione per violazione alle norme del Codice della Strada.

Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)	(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	55%		<u>92</u> 150	61%
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati	80%		<u>350</u> 350	100%
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 45 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	90 giorni	<u>48</u> 48	100%
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di 30 gg. lavorativi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	90 giorni	<u>0</u> 0	0%



Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 45 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%	90 giorni	<u>NESSUN RECLAMO PERVENUTO</u>	NESSUN RECLAMO	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni lavorativi		5 giorni lavorativi		
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni lavorativi		5 giorni lavorativi		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni lavorativi		5 giorni lavorativi		
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	95%				
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto/ n. reclami totali pervenuti	10%		<u>NESSUN RECLAMO PERVENUTO</u>		
	<i>Compiutezza</i>	esaurività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		<u>0</u> 48	0%	



Carta dei Servizi alla Polizia Municipale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2020

LEGENDA per evidenziare l'esito della verifica del rispetto degli standard prefissati sono stati utilizzati i seguenti colori:

- Sostanzialmente regolare, => standards prefissati rispettati
- Con punti di attenzione, => standard prefissato non completamente rispettato
- Con criticità => standard non rispettato,
- Non valutabile => dati non pervenuti o non coerenti con lo standard prefissato.

 **Standards di qualità monitorati => n. 75**

 **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:**

1° semestre 2020:

dei 75 standards di qualità riferiti ai 7 Servizi delle aree tematiche 1, 2 e 3 descritte nella Carta:

- n. 73 standards (pari al 90,12%) risultano rispettati, tuttavia
- n. 7 standards (pari al 8,64%) non sono stati pienamente rispettati e, in particolare:
 - per n. 1 standards (pari al 1,23%) relativi all' **"EFFICACIA – "Compiutezza"** del **Servizio 2 dell'Area Tematica 2**, lo standard risulta con criticità non rispettato.

 **Standards di qualità monitorati => n. 72**

 **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:**

2° semestre 2020:

dei 72 standards di qualità riferiti ai 7 Servizi delle aree tematiche 1, 2 e 3 descritte nella Carta:

- n. 69 standards (pari al 95,83%) risultano rispettati,
- n. 3 standards (pari al 4,17%) non sono stati pienamente rispettati.

