



Carta dei Servizi al Trasporto e alla Mobilità
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2018



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2018

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2018

Mantenimento Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni

**Carta dei Servizi al Trasporto e alla Mobilità
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

Controllo della qualità percepita

1. TAB. 4.1: Rendicontazione **gestione dei reclami** anno 2018

Servizio 1 - Richiesta di autorizzazioni in deroga ai limiti acustici ai sensi dell'art.1 della 447/95

Servizio 2 - Richiesta rilascio ordinanza per scavi

Servizio 3 - Richiesta autorizzazione transito mezzi pesanti

Servizio 4 - Richiesta permessi circolazione e sosta

Servizio 5 - Richiesta di regolamentazione della viabilità

| n. reclami pervenuti | Descrizione reclamo | Data ricezione | Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva | Data risposta | Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...) |
|----------------------|-------------------------------|----------------|--|---------------|--|
| 0 | Nessun reclamo nell'anno 2018 | | | | |

Carta dei Servizi al Trasporto e alla Mobilità
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

2. TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza anno* 2018

Servizio 1 - Richiesta di autorizzazioni in deroga ai limiti acustici ai sensi dell'art.1 della 447/95

Servizio 2 - Richiesta rilascio ordinanza per scavi

Servizio 3 - Richiesta autorizzazione transito mezzi pesanti

Servizio 4 - Richiesta permessi circolazione e sosta

Servizio 5 - Richiesta di regolamentazione della viabilità

| 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 |
|---|---|----------|-----------------------------------|---|--|
| nessuna indagine effettuata | Anno 2018 | | 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 | |
| | | | | | |



Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2019

Servizio 1 - Richiesta di autorizzazioni in deroga ai limiti acustici ai sensi dell'art.1 della 447/95

Servizio 2 - Richiesta rilascio ordinanza per scavi

Servizio 3 - Richiesta autorizzazione transito mezzi pesanti

Servizio 4 - Richiesta permessi circolazione e sosta

Servizio 5 - Richiesta di regolamentazione della viabilità

| Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte | |
|--|---|
| MANTENIMENTO | Si intendono mantenere gli standard descritti nella carta |
| MIGLIORAMENTO | |
| AZIONI CORRETTIVE | |

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2019

Servizio 1 - Richiesta di autorizzazioni in deroga ai limiti acustici ai sensi dell'art.1 della 447/95

Servizio 2 - Richiesta rilascio ordinanza per scavi

Servizio 3 - Richiesta autorizzazione transito mezzi pesanti

Servizio 4 - Richiesta permessi circolazione e sosta

Servizio 5 - Richiesta di regolamentazione della viabilità

| Piano di miglioramento degli Standard |
|---------------------------------------|
| |