



Carta dei Servizi al Trasporto e alla Mobilità
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2019



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2019

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2019

Mantenimento Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2020
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2020

TAB. 4.4: Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del Benchmarking

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 2019

Servizio 1 - Richiesta autorizzazioni passi carrabili

Servizio 2 - Richiesta rilascio ordinanza per scavi

Servizio 3 - Richiesta autorizzazione transito mezzi pesanti

Servizio 4 - Richiesta permessi circolazione e sosta

Servizio 5 - Richiesta autorizzazioni suolo pubblico

Servizio 6 - 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...)
1	nessun reclamo anno 2019				



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 2019*

Servizio 1 - Richiesta autorizzazioni passi carrabili

Servizio 2 - Richiesta rilascio ordinanza per scavi

Servizio 3 - Richiesta autorizzazione transito mezzi pesanti

Servizio 4 - Richiesta permessi circolazione e sosta

Servizio 5 - Richiesta autorizzazioni suolo pubblico

Servizio 6 – 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			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 2020

Servizio 1 - Richiesta autorizzazioni passi carrabili

Servizio 2 - Richiesta rilascio ordinanza per scavi

Servizio 3 - Richiesta autorizzazione transito mezzi pesanti

Servizio 4 - Richiesta permessi circolazione e sosta

Servizio 5 - Richiesta autorizzazioni suolo pubblico

Servizio 6 – 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 2020

Servizio 1 - Richiesta autorizzazioni passi carrabili

Servizio 2 - Richiesta rilascio ordinanza per scavi

Servizio 3 - Richiesta autorizzazione transito mezzi pesanti

Servizio 4 - Richiesta permessi circolazione e sosta

Servizio 5 - Richiesta autorizzazioni suolo pubblico

Servizio 6 – Richiesta di regolamentazione della viabilità

Piano di miglioramento degli Standard

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

TAB. 4.4: Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del Benchmarking

Dal servizio 1 al servizio 6

Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del <i>Benchmarking</i>	
E' stata condotta un'analisi di BENCHMARKING nell'anno?	(indicare SI o NO) No
se SI indicare per quali SERVIZI descritti nella Carta è stata condotta	
descrivere le INIZIATIVE INTRAPRESE	
descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE	Inserimento negli Obiettivi del II Semestre 2020 dell'analisi Benchmarking relativamente alle competenze di ciascuna U.O.

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

