



**Carta dei Servizi al Trasporto e alla Mobilità
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2021**



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

INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione ***gestione dei reclami*** anno 2021

TAB. 4.2: Rendicontazione ***indagini di soddisfazione dell'utenza*** anno 2021

Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2022
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2022

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 2021

- Servizio n. 1 Richiesta autorizzazioni passi carrabili**
Servizio n. 2 Richiesta rilascio ordinanza per scavi
Servizio n. 3 Richiesta autorizzazione transito mezzi pesanti
Servizio n. 4 Richiesti permessi circolazione e sosta
Servizio n. 5 Richiesta autorizzazioni suolo pubblico
Servizio n. 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	Non sono pervenuti reclami				



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 2021*

DAL SERVIZIO 1 AL SERVIZIO 6

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
Non è stata effettuata nessuna indagine Customer Satisfaction	Anno 2021		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.	
			Trasparenza	tempi medi di risposta su reclamo	
				Correttezza informazioni sul responsabile	
				Disponibilità modulistica	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	
			Efficacia		
				Conformità	
				Affidabilità	
				Compiutezza	



**Carta dei Servizi al Trasporto e alla Mobilità
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 2022

DAL SERVIZIO 1 AL SERVIZIO 6

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Si ritiene di mantenere gli standard qualitativi indicati nella Carta dei Servizi pubblicata.
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2022

DAL SERVIZIO 1 AL SERVIZIO 6

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?	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

