



**Carta dei Servizi al Trasporto e alla Mobilità**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**ANNO 2022**



## INDICE

### Rendicontazione

#### Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2022

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2022

### Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2023
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2023

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 2022

**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 di regolamentazione della viabilità**

| n. reclami<br>pervenuti | Descrizione reclamo                                                                                                                                                                                                  | Data<br>ricezione              | Risoluzione adottata/o proposta di azione<br>correttiva | Data<br>risposta | Canale utilizzato<br>(lettera, fax, mail, telefono...) |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------|--------------------------------------------------------|
| 1                       | Segnalazione evidenziate dall'utente. Lavori Tim fibra non ripristinati. Inviata all'ufficio competente Mobilità Urbana e rap, per fornire un diretto riscontro all'Utente.                                          | prot. 180996 del<br>09/03/2022 | e-mail                                                  |                  |                                                        |
| 2                       | Segnalazione evidenziate dall'utente. Segnaletica Stradale pista ciclabile. Inviata agli uffici competenti (Mobilità Urbana- Amat ) per fornire un diretto riscontro all'Utente.                                     | prot. 651532 del<br>10/05/2022 | e-mail                                                  |                  |                                                        |
| 3                       | Segnalazione evidenziate dall'utente. Segnaletica Stradale richiesta installazione specchio parabolico. Inviata agli uffici competenti (Mobilità Urbana- Amat ) per fornire un diretto riscontro all'Utente.         | prot. 693504 del<br>24/05/2022 | e-mail                                                  |                  |                                                        |
| 4                       | Segnalazione evidenziate dall'utente. Segnaletica Stradale, segnaletica parcheggio disabili. Inviata agli uffici competenti (Mobilità Urbana- Amat) per fornire un diretto riscontro all'Utente.                     | prot. 693474 del<br>24/05/2022 | e-mail                                                  |                  |                                                        |
| 5                       | Segnalazione evidenziate dall'utente. Segnaletica Stradale, informazione passo carrabile sito in via G. Ughetti. Inviata agli uffici competenti (Mobilità Urbana- Amat) per fornire un diretto riscontro all'Utente. | prot. 698177 del<br>25/05/2022 | e-mail                                                  |                  |                                                        |



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

|    |                                                                                                                                                                                                                                      |                                 |        |                             |        |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------|-----------------------------|--------|
| 6  | Segnalazione evidenziate dall'utente. Segnaletica Stradale, pista ciclabile. Inviata agli uffici competenti (Mobilità Urbana- Amati) per fornire un diretto riscontro all'Utente.                                                    | prot. 693521 del 25/05/2022     | e-mail |                             |        |
| 7  | Segnalazione evidenziate dall'utente. Segnaletica Stradale, ripristino segnaletica orizzontale stalli moto via Turrisi Colonna. Inviata agli uffici competenti (Mobilità Urbana- Amati) per fornire un diretto riscontro all'Utente. | prot. 690152 del 25/05/2022     | e-mail |                             |        |
| 8  | Segnalazione evidenziate dall'utente. Sant'erasmo liberare dalle alghe maleodoranti .Inviata agli uffici competenti U.O. mare e coste e Rap per fornire un diretto riscontro all'Utente.                                             | prot 707492 del 27/05/2022      | e-mail |                             |        |
| 9  | Segnalazione evidenziate dall'utente. Domanda da un turista, inviata alla U.O. mare e coste e RAP per fornire un diretto riscontro all'Utente.                                                                                       | prot759367 del 27/06/2022       | e-mail |                             |        |
| 10 | Segnalazione evidenziate dall'utente. Segnaletica Stradale, pericolo passaggio pedonale inviata agli uffici competenti (Mobilità Urbana- Amati) per fornire un diretto riscontro all'Utente.                                         | prot. 866792 del 18 agosto 2022 | e-mail |                             |        |
| 11 | Segnalazione evidenziate dall'utente. Segnaletica Stradale, serie di buche pericolose con asfalto rimosso. Inviata agli uffici competenti (Mobilità Urbana- Rap) per fornire un diretto riscontro all'Utente.                        | prot. 867392 del 18/08/2022     | e-mail | 30/08/2022                  | e mail |
| 12 | Segnalazione evidenziate dall'utente. Segnaletica Stradale installazione specchio parabolico in via Uditore .Inviata agli uffici competenti (Mobilità Urbana- Amati) per fornire un diretto riscontro all'Utente.                    | prot. 936700 del 16/09/2022     | nota   | prot 1045781 del 24/10/2022 | e mail |
| 13 | Segnalazione evidenziate dall'utente. Segnaletica Stradale, informazione passo carrabile sito in MATER DOLOROSA. Inviata agli uffici competenti (Mobilità Urbana- Amati) per fornire un diretto riscontro all'Utente.                | PROT. 981145 DEL 30/09/2022     | e-mail |                             |        |



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

|    |                                                                                                                                                                                                                                                 |                              |        |                       |        |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------|-----------------------|--------|
| 14 | Segnalazione evidenziate dall'utente. Segnaletica Stradale, diffida esecuzione rilascio stallo di sosta -istanza Giuseppina Gallo Carrabba. Inviata agli uffici competenti (Mobilità Urbana- Amat) per fornire un diretto riscontro all'Utente. | prot. 1386354 del 04/11/2022 | e-mail |                       |        |
| 15 | Segnalazione evidenziate dall'utente. Accesso agli atti - utente Ignazio Barone. Inviata agli uffici competenti (Mobilità Urbana- Amat) per fornire un diretto riscontro all'Utente.                                                            | prot 1436433 del 18/11/2022  | e-mail | 21/11/2022            | e mail |
| 16 | Segnalazione evidenziate dall'utente. Segnaletica Stradale. Inviata agli uffici competenti (Mobilità Urbana- Amat- Corpo di Polizia) per fornire un diretto riscontro all'Utente.                                                               | prot.1616917del 23/12/2022   | NOTA   | prot.87804 02/02/2023 | E MAIL |



**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 2022*

**DAL SERVIZIO 1 AL SERVIZIO 5**

| 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 | Osservazioni URP                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Strumento di misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza<br>- Questionario -<br>Utilizzando una metrica di Domande specifiche che rileva i diversi gradi di soddisfazione utilizzando una scala da 1 a 10 | da giugno a dicembre 2022               | 10       | Accessibilità                     | Orari di apertura                                             | 70%                                                |    |
|                                                                                                                                                                                                                  |                                         |          |                                   | Accessibilità fisica dei locali                               | 100%                                               |    |
|                                                                                                                                                                                                                  |                                         |          |                                   | Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)               | web                                                |                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                  |                                         |          |                                   |                                                               |                                                    |                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                  |                                         |          | Tempestività                      | tempi medi di rilascio                                        | 10gg 100%                                          |    |
|                                                                                                                                                                                                                  |                                         |          |                                   | tempi medi di rilascio inform.                                | 10gg 100%                                          |    |
|                                                                                                                                                                                                                  |                                         |          |                                   | tempi medi di risposta su reclamo                             | 30gg 100%                                          |    |
|                                                                                                                                                                                                                  |                                         |          |                                   |                                                               |                                                    |                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                  |                                         | 10       | Trasparenza                       | Correttezza informazioni sul responsabile                     | 90%                                                |  |
|                                                                                                                                                                                                                  |                                         |          |                                   | Disponibilità modulistica                                     | 100%                                               |  |
|                                                                                                                                                                                                                  |                                         |          |                                   | Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica) | modulistica                                        |                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                  |                                         |          |                                   |                                                               |                                                    |                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                  |                                         |          | Efficacia                         | Conformità                                                    | 100%                                               |  |
|                                                                                                                                                                                                                  |                                         |          |                                   | Affidabilità                                                  | 85%                                                |  |
|                                                                                                                                                                                                                  |                                         |          |                                   | Compiutezza                                                   | 85%                                                |  |
|                                                                                                                                                                                                                  |                                         |          |                                   |                                                               |                                                    |                                                                                       |



## Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2023

### DAL SERVIZIO 1 AL SERVIZIO 5

| Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte |                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| MANTENIMENTO                                                         | Il Servizio Mobilità mantiene gli standard qualitativi indicati nella Carta dei Servizi pubblicata. |
| MIGLIORAMENTO                                                        |                                                                                                     |
| AZIONI CORRETTIVE                                                    |                                                                                                     |

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2023

### DAL SERVIZIO 1 AL SERVIZIO 5

| 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 5**

| 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 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                            |

