



**Carta dei Servizi al Trasporto e alla Mobilità
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2023**



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2023

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2023

Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2024
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2024

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

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	Sono pervenuti reclami				

Servizio n. 2 Richiesta rilascio ordinanza per scavi

Servizio n. 3 Richiesta autorizzazione transito mezzi relativi ai trasporti eccezionali

Servizio n. 4 Richiesti permessi circolazione e sosta su corsie preferenziali

Servizio n. 6 Richiesta autorizzazioni suolo pubblico

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 pervenuto				

Servizio n. 5 Richiesta autorizzazioni Posti H

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	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*

SERVIZIO 1

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
Questionari somministrati all'utenza	01/01/2023 - 31/12/2023	318 questionari somministrati	Accessibilità	Orari di apertura	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta 92%
				Accessibilità fisica dei locali	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta 92%
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	Sito istituzionale, cartaceo o direttamente presso l'Ufficio
			Tempestività	tempi medi di rilascio	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta 92%
				tempi medi di rilascio inform.	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta 85%
				tempi medi di risposta su reclamo	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta 85%
		14 questionari compilati e restituiti	Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta 92%
				Disponibilità modulistica	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta 85%
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta 92%



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

			Efficacia	Conformità	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta 92%
				Affidabilità	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta 92%
				Compiutezza	Percentuale degli utenti che hanno espresso una soddisfazione medio-alta 92%

SERVIZI 2, 3, 4 e 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
			Accessibilità	Orari di apertura	
				Accessibilità fisica dei locali	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	
Nessuna Indagine di Customer effettuata	Anno 2023		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	



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

SERVIZIO n. 5: Richiesta Posti H

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
Strumento di misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza - Questionario -	da 1/12/2023 a 31/12/2023	10 somministrati	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%
		10 compilati e restituiti	Trasparenza	tempi medi di risposta su reclamo	30gg 100%
				Correttezza informazioni sul responsabile	90%
				Disponibilità modulistica	100%
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	modulistica
			Efficacia	Conformità	100%
				Affidabilità	85%
				Compiutezza	85%



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

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2024

SERVIZIO 1: Richiesta autorizzazioni Passi Carrabili

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Si intendono mantenere gli standard descritti nella Carta
MIGLIORAMENTO	-----
AZIONI CORRETTIVE	Potenziamento del servizio tramite l'incremento del personale addetto

Servizio n. 2 Richiesta rilascio ordinanza per scavi

Servizio n. 3 Richiesta autorizzazione transito mezzi relativi ai trasporti eccezionali

Servizio n. 4 Richiesti permessi circolazione e sosta su corsie preferenziali

Servizio n. 6 Richiesta autorizzazioni suolo pubblico

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



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

SERVIZIO n. 5: Richiesta Posti H

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



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

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2024

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

