



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
		14 questionari compilati e restituiti	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%
			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
Nessuna Indagine di Customer effettuata	Anno 2023		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	



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
		10 compilati e restituiti	Tempestività	tempi medi di rilascio	10gg 100%
				tempi medi di rilascio inform.	10gg 100%
				tempi medi di risposta su reclamo	30gg 100%
			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 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	-----

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	-----

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

