



Carta dei Servizi al Trasporto e alla Mobilità
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2017



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2017

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2017

Mantenimento Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2018
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2018

**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 2017

Servizio 1 - Richiesta autorizzazione 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 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...)
0	Nessun reclamo nell'anno 2017				



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 2017*

Servizio 1 - Richiesta autorizzazione 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 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 2018

Servizio 1 - Richiesta autorizzazione 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 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 2018

Servizio 1 - Richiesta autorizzazione 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 di regolamentazione della viabilità

Piano di miglioramento degli Standard