

Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

AREA TEMATICA 1 - Servizio 1: LA RICEZIONE DEGLI ATTI

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura al pubblico assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative	95%	Dal Lunedì al Venerdì	MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. di giornate lavorative di apertura pomeridiana al pubblico/n. tot. giornate lavorative	90%	Dal Lunedì al Venerdì	MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO
Tempestività	Tempi medi di erogazione del servizio	tempo massimo espresso in ore dalla presentazione della richiesta per l'erogazione del servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	Richieste pervenute da privati cittadini tramite FAX : 12 ore lavorative RACCOMANDATE E POSTA ORDINARIA pervenuta da privati cittadini 48 ore lavorative: ATTI PRESENTATI A MANO da privati cittadini	MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO
	Tempi medi di erogazione multicanale	tempo massimo espresso in ore dalla presentazione della richiesta in modalità telematica per l'erogazione del servizio	n. di prestazioni effettuate telematicamente entro il tempo previsto/n. tot. di richieste di prestazione pervenute telematicamente	90%	Richieste pervenute telematicamente da privati cittadini :12 ore lavorative	MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%		MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute da privati cittadini	95%		MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di atti indirizzati correttamente verso gli uffici destinatari/sul n. di atti pervenuti da privati cittadini	90%		MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. totale di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione/n. totale di atti pervenuti da privati cittadini	95%		MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO

Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

AREA TEMATICA 1 - Servizio 2: LA COMUNICAZIONE ATTRAVERSO I SOCIAL NETWORK

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Informazioni sulla viabilità cittadina e di pubblica utilità utilizzando la piattaforma social twitter	n. giornate lavorative con erogazione del servizio assicurata sulla piattaforma twitter/n. tot. giornate lavorative	90%		MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO
	Tempi medi di erogazione del servizio	Tempestività nell'inserimento sulla piattaforma social twitter delle informazioni sulla viabilità cittadina e di pubblica utilità	tempo medio di inserimento sulla piattaforma social Twitter delle notizie di pubblica utilità e sulla viabilità pervenute alla U.O.	10 minuti		MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO
Tempestività	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte a reclamo date entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%		MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	n. di notizie di pubblica utilità e sulla viabilità cittadina inserite sulla piattaforma social twitter conformemente alle procedure standard dell'ufficio / n. di notizie di pubblica utilità e sulla viabilità cittadine inserite sulla piattaforma twitter	90%		MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	n. di notizie di pubblica utilità e sulla viabilità cittadina inserite / n. di notizie di pubblica utilità e sulla viabilità cittadina pertinenti rispetto al servizio svolto	100%		MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	n. di comunicazioni di pubblica utilità e sulla viabilità cittadina inserite sulla piattaforma twitter complete di indicazioni stradali attraverso Google map /n. tot. di comunicazioni inserite sulla piattaforma twitter	90%		MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO



Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

AREA TEMATICA 1. Servizio 3: L' EDUCAZIONE STRADALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. di giornate lavorative effettive di apertura allo sportello /n. tot. di giornate lavorative programmate di apertura allo sportello	70%	1 giorno a settimana	MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	Numero di canali utilizzabili per richiedere informazioni sull'erogazione del servizio	4		MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO
Tempestività	Tempi medi di erogazione	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta per l'erogazione del servizio: l'anno scolastico successivo	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	80%		MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%		MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di corsi effettuati conformemente alle procedure standard dell'ufficio/ n. tot. di corsi effettuati	100%		MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di corsi effettuati secondo i programmi concordati con i Dirigenti scolastici /n. totale di corsi effettuati	100%		MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di corsi effettuati comprendenti simulazioni pratiche / n. tot. di corsi effettuati	90%		MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO



Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

AREA TEMATICA 2 - Servizio 1: Rilascio copia degli atti relativi a sinistri stradali

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura al pubblico assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative	95%	Dal Lunedì al Venerdì	MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. di giornate lavorative di apertura pomeridiana al pubblico/n. tot. giornate lavorative	90%	Dal Lunedì al Venerdì	MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO
Tempestività	Tempi medi di rilascio (Richieste presentate a mano)	Decorsi 30 giorni dalla scadenza del termine di mesi 3(tre) previsto dall'art.124 C.P. per l'eventuale presentazione di querela. Previa acquisizione di N.O. della Procura della Repubblica nei casi in cui sia già iscritto procedimento penale.	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%		MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO
	Tempi medi di rilascio multicanale (telematicamente)	Decorsi 30 giorni dalla scadenza del termine di mesi 3(tre) previsto dall'art.124 C.P. per l'eventuale presentazione di querela. Previa acquisizione di N.O. della Procura della Repubblica nei casi in cui sia già iscritto procedimento penale.	n. di prestazioni effettuate telematicamente/n. tot. di richieste pervenute telematicamente	90%		MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	95%		MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze evase	95%		MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto/numero di reclami totali pervenuti	90%		MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. totale di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione/n. totale di richieste evase	90%		MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO

Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

AREA TEMATICA 2_ Servizio 2: Rimozione dei veicoli abbandonati

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura al pubblico assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative	95%	3 giorni lavorativi a settimana	MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. giornate lavorative con apertura al pubblico assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative	95%	3 giorni lavorativi a settimana	MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO
Tempestività	Tempi medi di intervento	Entro 3 giorni dalla ricezione della segnalazione avrà inizio la procedura per la rimozione che, essendo complessa, può richiedere un tempo molto lungo per l'effettiva rimozione fino a 270 giorni	n. di prestazione effettuate entro il tempo previsto/n. tot. di richiesti prestazione pervenute	90%		MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 30 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte a reclamo date entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	100%		MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO
	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO
Trasparenza	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO
	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio /n. totale di istanze evase	90%		MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO
Efficacia	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto/n. di reclami totali pervenuti	90%		MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. totale di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazione già in possesso dell'amministrazione/n. totale di richieste esitate	90%		MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO



Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

AREA TEMATICA 3. Servizio 1: Sgravio somme iscritte a ruolo derivanti da sanzioni amministrative pecuniarie

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. di giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello /n. tot. di giornate lavorative (ufficiali)	80%		Conteggio dei giorni di effettiva apertura al pubblico (esclusi giorni festivi)	
		segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	100%		Monitoraggio semestrale	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web,fax o call center/n. tot. servizi erogati	85%		Conteggio degli accessi utilizzati	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 80 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	80%	90 giorni	Conteggio pratiche	NO
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di 80 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute/reclami pervenuti	80%	90 giorni	Conteggio pratiche	NO
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 60 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di risposte effettuate entro il tempo previsto /n. tot. di reclami pervenuti	90%	90 giorni	Conteggio pratiche	NO
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni lavorativi		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni lavorativi		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni lavorativi		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento e/o procedure standard dell'ufficio/n. tot. di istanze evase	90%		Conteggio delle pratiche evase conformemente alla norma in rapporto al totale delle istanze evase	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		Conteggio dei reclami accolti in rapporto al totale delle richieste pervenute	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n.di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione /n. tot. di istanze concluse	90%		Conteggio delle richieste integrative pervenute successivamente alla risposta	

Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

AREA TEMATICA 3. Servizio 2: Espletamento pratiche di rateizzazione per violazione alle norme del Codice della Strada

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. di giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello /n. tot. di giornate lavorative (ufficiali)	80%		Conteggio dei giorni di effettiva apertura al pubblico (esclusi giorni festivi)	
		segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	100%		Monitoraggio semestrale	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web,fax o call center/n. tot. servizi erogati	85%		Conteggio degli accessi utilizzati	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Tempo massimo di 45 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/ servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	90 giorni	Conteggio pratiche	NO
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di 30 gg. lavorativi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	90 giorni	Conteggio pratiche	NO
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 45 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%	90 giorni	Conteggio pratiche	NO
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni lavorativi		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni lavorativi		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni lavorativi		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento e/o procedure standard dell'ufficio/n. tot. di istanze evase	90%		Conteggio delle pratiche evase conformemente alla norma in rapporto al totale delle istanze evase	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%		Conteggio dei reclami accolti in rapporto al totale delle richieste pervenute	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n.di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione /n. tot. di istanze concluse	90%		Conteggio delle richieste integrative pervenute successivamente alla risposta	



Carta dei Servizi del Corpo di Polizia Municipale

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

AREA TEMATICA 3 - Servizio 3: RICEZIONE DEGLI ATTI E RICEVIMENTO PUBBLICO PRESSO I POLICIRCOSCRIZIONALI

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura al pubblico assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative	95%	Dal Lunedì al Venerdì	MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. di giornate lavorative di apertura pomeridiana al pubblico/n. tot. giornate lavorative	90%	Dal Lunedì al Venerdì	MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO
Tempestività	Tempi medi di erogazione del servizio	tempo massimo espresso in ore dalla presentazione della richiesta per l'erogazione del servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	Richieste pervenute da privati cittadini tramite FAX : 12 ore lavorative RACCOMANDATE E POSTA ORDINARIA pervenuta da privati cittadini 48 ore lavorative: ATTI PRESENTATI A MANO da privati cittadini : 20 MINUTI	MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO
	Tempi medi di erogazione multicanale	tempo massimo espresso in ore dalla presentazione della richiesta in modalità telematica per l'erogazione del servizio	n. di prestazioni effettuate telematicamente entro il tempo previsto/n. tot. di richieste di prestazione pervenute telematicamente	90%	Richieste pervenute telematicamente da privati cittadini :12 ore lavorative	MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%		MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute da privati cittadini	95%		MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di atti indirizzati correttamente verso gli uffici destinatari/sul n. di atti pervenuti da privati cittadini	90%		MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. totale di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione/n. totale di atti pervenuti da privati cittadini	95%		MONITORAGGIO ATTRAVERSO REPORTISTICA MENSILE	NO