

## Il controllo di qualità e il miglioramento continuo dei servizi

La Direzione in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015, esegue il controllo della qualità dei suoi servizi, effettuando il monitoraggio periodico dei processi lavorativi di propria pertinenza e misurando, nello stesso tempo, i relativi indicatori.

DIREZIONE	AREA	UNITÀ/UFFICIO	TITOLO PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
DIREZIONE SICUREZZA URBANA	//////////////////// (Vice Comandante)	UNITÀ SCUOLA DEL CORPO - EDUCAZIONE STRADALE	ORGANIZZAZIONE ED EROGAZIONE DELL'ATTIVITÀ DIDATTICA PER LA FORMAZIONE/AGGIORNAMENTO DEGLI OPERATORI DI P.L. IN MATERIA DI TECNICHE OPERATIVE, STRUMENTI DI AUTOTUTELA E ARMI DA FUOCO	PERCENTUALE DI OPERATORI DI P.L. FORMATI/AGGIORNATI NEL CORSO DELL'ANNO (DATO RIFERITO AL PERSONALE DISPONIBILE)	≥ 97%
DIREZIONE SICUREZZA URBANA	//////////////////// (Vice Comandante)	UNITÀ SCUOLA DEL CORPO - EDUCAZIONE STRADALE	CONSEGUIMENTO DELLA PATENTE DI SERVIZIO	PERCENTUALE DEI PARTECIPANTI CHE SOSTERRANNO L'ESAME	≥ 97%
DIREZIONE SICUREZZA URBANA	//////////////////// (Vice Comandante)	UNITÀ SCUOLA DEL CORPO - EDUCAZIONE STRADALE	ORGANIZZAZIONE ED EROGAZIONE DELL'ATTIVITÀ DIDATTICA PER LA REALIZZAZIONE DEI CORSI DI EDUCAZIONE STRADALE E LEGALITÀ	IN UN RANGE DA 1 A 4, PERCENTUALE DI UTENTI CON GRADO DI SODDISFAZIONE ≥ 3  PERCENTUALE DEGLI INCONTRI SVOLTI RISPETTO A QUELLI PROGRAMMATI	≥ 75%  ≥ 80%
DIREZIONE SICUREZZA URBANA	//////////////////// (Vice Comandante)	UNITÀ SCUOLA DEL CORPO - EDUCAZIONE STRADALE	PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DELLE ATTIVITÀ FORMATIVE, DI AGGIORNAMENTO E QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	IN UN RANGE DA 1 A 4, PERCENTUALE DI UTENTI CON GRADO DI SODDISFAZIONE ≥ 3  PERCENTUALE DI ORE COMPLESSIVE DI FORMAZIONE EROGATE RISPETTO A QUELLE PROGRAMMATE	≥ 70%  ≥ 80 %
DIREZIONE SICUREZZA URBANA	AREA CONTROLLO TERRITORIALE	UNITÀ RADIOMOBILE	ESECUZIONE DI SOPRALLUOGHI GIUDIZIARI ED ANALISI REPERTI	DAL MOMENTO DELLA RICHIESTA, % DI SOPRALLUOGHI PER ACCERTAMENTI URGENTI A LUOGHI, COSE O PERSONE (EX ART 354 C.P.P.) ENTRO LE 36 ORE	≥ 80%
DIREZIONE SICUREZZA URBANA	AREA CONTROLLO TERRITORIALE	UNITÀ TERRITORIALI 1-9 UNITÀ RADIOMOBILE	CONTROLLO APPLICAZIONE CODICE DELLA STRADA	NUMERO DI PATTUGLIE GIORNALMENTE IMPIEGATE PER IL CONTROLLO E APPLICAZIONE DEL CODICE DELLA STRADA	≥ 95
DIREZIONE SICUREZZA URBANA	AREA CONTROLLO TERRITORIALE	UNITÀ TERRITORIALI 1-9 UNITÀ RADIOMOBILE	RILEVAZIONE INCIDENTE STRADALE	NUMERO MEDIO DI GIORNI NECESSARIO TRA IL RILIEVO DELL'INCIDENTE E LA REDAZIONE E VALIDAZIONE FINALE DELLA RELATIVA RELAZIONE	< 90 GG
DIREZIONE SICUREZZA URBANA	AREA CONTROLLO TERRITORIALE	UNITÀ RADIOMOBILE	SEQUESTRO PENALE O AMMINISTRATIVO	IN CASO DI SEQUESTRO PENALE, PERCENTUALE DI SEQUESTRI CONVALIDATI DALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA  TEMPO MEDIO DI TRATTAZIONE DA PARTE DELL'UFFICIO VERBALI DEI FASCICOLI DI SEQUESTRO AMMINISTRATIVO CONSEGNATI DAGLI OPERANTI	100%  ≤ 30 ORE
DIREZIONE SICUREZZA URBANA	AREA CONTROLLO TERRITORIALE	UNITÀ RADIOMOBILE	ACCERTAMENTO DI REATO	PERCENTUALE DI ARRESTI CONVALIDATI DALL'ORGANO GIUDICANTE	≥ 98%

DIREZIONE	AREA	UNITÀ/UFFICIO	TITOLO PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
DIREZIONE SICUREZZA URBANA	AREA CONTROLLO TERRITORIALE	UNITÀ RADIOMOBILE	CONTROLLO CITTADINO DI PAESE TERZO E STATUS DI CLANDESTINO	RISPETTO DEI TERMINI DI LEGGE (12 + 12 ORE) PER IL COMPLETAMENTO DELLA PROCEDURA	100%
DIREZIONE SICUREZZA URBANA	AREA CONTROLLO TERRITORIALE	UNITÀ RADIOMOBILE	CONTROLLO, IDENTIFICAZIONE E AFFIDAMENTO DI MINORENNE SPROVVISTO DI DOCUMENTI E PRIVO DI RIFERIMENTI PARENTALI SUL TERRITORIO ITALIANO	TEMPO NECESSARIO PER LO SVOLGIMENTO DELL'ATTIVITA' DI IDENTIFICAZIONE PERCENTUALE DI MINORENNI AFFIDATI ENTRO 24 ORE	< 24 ORE ≥ 99%
DIREZIONE SICUREZZA URBANA	AREA CONTROLLO TERRITORIALE	UNITÀ RADIOMOBILE	VERIFICA AUTENTICITA' DOCUMENTI	Definizione Valore previsto PERCENTUALE DI PRATICHE EVASE ENTRO 25 GG. DALLA RICEZIONE DELL'ISTANZA	≥ 80%
DIREZIONE SICUREZZA URBANA	AREA CONTROLLO TERRITORIALE	UNITÀ RADIOMOBILE	CONTROLLO DEGLI ILLECITI E CONTRASTO DELL'ABUSIVISMO NELL'ATTIVITÀ DI TRASPORTO PUBBLICO DI PERSONE CONTO TERZI EFFETTUATO CON AUTOVETTURE	NUMERO DI PATTUGLIE MENSILMENTE DEDICATE AL CONTROLLO DEGLI ILLECITI ED AL CONTRASTO DELL'ABUSIVISMO	≥ 48
DIREZIONE SICUREZZA URBANA	AREA CONTROLLO TERRITORIALE	UNITÀ RADIOMOBILE	ESECUZIONE ANALISI CHIMICHE – TOSSICOLOGICHE	PERCENTUALE DI ANALISI ESEGUITE DAGLI OPERATORI DEL NUCLEO INVESTIGAZIONI SCIENTIFICHE. PER L'UNITÀ RADIOMOBILE, ENTRO 5 GIORNI DALLA RICEZIONE DELL'ISTANZA	≥ 90%
DIREZIONE SICUREZZA URBANA	AREA CONTROLLO TERRITORIALE	UNITÀ RADIOMOBILE	EROGAZIONE DELL'ATTIVITA' FORMATIVA PER GLI OPERATORI SUBACQUEI DI POLIZIA LOCALE	PERCENTUALE DI OPERATORI DI P.L. FORMATI/ AGGIORNATI/QUALIFICATI PROFESSIONALMENTE SU APPROVAZIONE DELLA DIREZIONE NEL CORSO DELL'ANNO E RISULTATI IDONEI NDICE DI SODDISFAZIONE MEDIO DEGLI OPERATORI (utilizzando scala Likert, con valori da 1 (per nulla soddisfatto) a 5 (pienamente soddisfatto))	100% ≥ 3
DIREZIONE SICUREZZA URBANA	AREA CONTROLLO TERRITORIALE	UNITÀ CENTRALE OPERATIVA	GESTIONE CENTRALE OPERATIVA	PERCENTUALE INTERVENTI EVASI	≥ 80%
DIREZIONE SICUREZZA URBANA	AREA CONTROLLO TERRITORIALE	UNITÀ CENTRALE OPERATIVA	GESTIONE TRATTAMENTO SANITARIO OBBLIGATORIO (TSO)	PERCENTUALE INTERVENTI GESTITI ENTRO 72 ORE	100%
DIREZIONE SICUREZZA URBANA	AREA SICUREZZA INTEGRATA E PROTEZIONE CIVILE	UNITÀ COORDINAMENTO SICUREZZA TERRITORIALE INTEGRATA	VIGILANZA SUL TERRITORIO	PERCENTUALE DI SOPRALLUOGHI EFFETTUATI A SEGUITO DI SEGNALAZIONE/RECLAMO: - ENTRO 2 SETTIMANE - ENTRO 3 SETTIMANE - ENTRO 4 SETTIMANE	≥ 65% ≥ 85% 100%
DIREZIONE SICUREZZA URBANA	AREA SICUREZZA INTEGRATA E PROTEZIONE CIVILE	UNITÀ COORDINAMENTO SICUREZZA TERRITORIALE	ATTIVITÀ EDUCATIVA SULL'AMBIENTE– G.E.V.	PERCENTUALE DI INTERVENTI EDUCATIVI SVOLTI NELLE SCUOLE CITTADINE RISPETTO ALLE RICHIESTE PERVENUTE NELL'ANNO SCOLASTICO	≥ 90%

DIREZIONE	AREA	UNITÀ/UFFICIO	TITOLO PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
DIREZIONE SICUREZZA URBANA	AREA PROCEDURE SANZIONATORIE	UNITÀ CONTENZIOSO	CONTENZIOSO: RICORSO AL PREFETTO	PERCENTUALE DI TRATTAZIONE DEI RICORSI PROPOSTI AL PREFETTO AI SENSI DELL'ART. 203 DEL CODICE DELLA STRADA AVVERSO VERBALI EMESSI PER VIOLAZIONI DEL MEDESIMO CODICE	≥ 97 %
DIREZIONE SICUREZZA URBANA	AREA PROCEDURE SANZIONATORIE	UNITÀ CONTENZIOSO	CONTENZIOSO: RICORSO AL GIUDICE DI PACE	PERCENTUALE DI TRATTAZIONE DEI RICORSI PROPOSTI AL GIUDICE DI PACE AI SENSI DEGLI ARTT. 6 E 7 DEL D.LGS 150/2011 AVVERSO VERBALI EMESSI PER VIOLAZIONI DEL CODICE DELLA STRADA	≥ 98%
DIREZIONE SICUREZZA URBANA	AREA PROCEDURE SANZIONATORIE	UNITÀ RISCOSSIONI E RELAZIONI CON IL PUBBLICO	GESTIONE ACCERTAMENTO D'INFRAZIONE (ADI) SOSTA	PERCENTUALE DI RIDUZIONE DEI VERBALI ARCHIVIATI IN AUTOTUTELA RISPETTO ALL'ANNO PRECEDENTE PER ERRATO INSERIMENTO NELL'APPLICATIVO INFORMATICO PRO.SA DEI DATI CONTENUTI NEGLI ADI SOSTA	10%
DIREZIONE SICUREZZA URBANA	AREA PROCEDURE SANZIONATORIE	UNITÀ RISCOSSIONI E RELAZIONI CON IL PUBBLICO	STATO PAGAMENTI VERBALI	TEMPO DI TRATTAZIONE ISTANZE DI RIMBORSO	≤ 30 GIORNI
DIREZIONE SICUREZZA URBANA	AREA PROCEDURE SANZIONATORIE	UNITÀ RISCOSSIONI E RELAZIONI CON IL PUBBLICO	MONITORAGGIO ESECUTIVITÀ SANZIONI AMMINISTRATIVE E TRASMISSIONE VERBALI	TEMPO MASSIMO DI SVOLGIMENTO DELL'ATTIVITA'	≤ 8 GIORNI
DIREZIONE SICUREZZA URBANA	////////////////////	UNITÀ ANNONARIA E COMMERCIALE	CONTROLLO ATTIVITÀ COMMERCIALI	CONTROLLI MENSILI PRO CAPITE EFFETTUATI SULLE ATTIVITA' COMMERCIALI	≥ 25
DIREZIONE SICUREZZA URBANA	////////////////////	UNITÀ INVESTIGAZIONI E PREVENZIONE	CONTROLLO DEL RISPETTO DELLE NORME ANTINFORTUNISTICHE NEI CANTIERI	NUMERO DI GIORNI ENTRO CUI INVIARE GLI ESITI RELATIVI ALL'ATTIVITA' DI CONTROLLO DEL RISPETTO DELLE NORME ANTINFORTUNISTICHE NEI CANTIERI ALL'ATS	≤ 60
DIREZIONE SICUREZZA URBANA	////////////////////	UNITÀ INVESTIGAZIONI E PREVENZIONE	VERIFICA REGOLARITA' RAPPORTI DI LAVORO E CONTRASTO DEL LAVORO NERO	PERCENTUALE DI LAVORATORI REGOLARIZZATI A SEGUITO DI OTTEMPERANZA DELLA DIFFIDA  NUMERO DI CONTROLLI EFFETTUATI DAL NUCLEO LAVORO NERO IN UN ANNO	> 30%  ≥ 100