

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.

I processi certificati trasversali ai Comandi di Zona della DC Sicurezza Urbana:

PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
CONTROLLO APPLICAZIONE CODICE DELLA STRADA	INCREMENTO DEL PERSONALE ESTERNO ADIBITO AD ATTIVITA' DI CONTROLLO SUL TERRITORIO	2%
RILEVAZIONE INCIDENTE STRADALE	NUMERO DI GIORNI NECESSARI TRA IL RILIEVO DELL'INCIDENTE E LA REDAZIONE E TRASMISSIONE DEL RELATIVO RAPPORTO	≤90 GG.
SEQUESTRO PENALE O AMMINISTRATIVO	TEMPO MEDIO DELLA NOTIFICA DEI PROVVEDIMENTI DI CONVALIDA / RESTITUZIONE	≤30 GG.
ACCERTAMENTO DI REATO	PERCENTUALE DI ARRESTI CONVALIDATI DELL'ORGANO GIUDICANTE	≥99%
CONTROLLO CITTADINO EXTRACOMUNITARIO E STATUS DI CLANDESTINO	RILASCIO IMMEDIATO DEL SOGGETTO ACCOMPAGNATO PER MANCATO RISPETTO DEI TERMINI DI LEGGE	<0%
CONTROLLO E IDENTIFICAZIONE MINORENNE	TEMPO MEDIO DEL PROCESSO	≤24 ORE

I processi certificati dell'Unità Scuola del Corpo:

PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
ORGANIZZAZIONE ED EROGAZIONE DELL'ATTIVITÀ DIDATTICA PER LA FORMAZIONE DEL PERSONALE IN MATERIA DI STRUMENTI DI AUTOTUTELA E ARMI DA FUOCO	PERCENTUALE DI PERSONALE FORMATO/ AGGIORNATO SU RICHIESTA/AVALLO DELLA DIREZIONE CENTRALE NELL'ANNO FORMATIVO (MARZO - DICEMBRE)	≥95%
PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DELLE ATTIVITA' FORMATIVE, DI AGGIORNAMENTO E QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	INDICE DI SODDISFAZIONE MEDIO PER ALMENO IL 75% DEI PARTECIPANTI AI CORSI	≥3
ORGANIZZAZIONE ED EROGAZIONE DELL'ATTIVITÀ DIDATTICA PER LA REALIZZAZIONE DEI CORSI DI EDUCAZIONE STRADALE PL	IN UN RANGE DA 1 A 4, PERCENTUALE DI UTENTI CON GRADO DI SODDISFAZIONE ≥ 3	75%

I processi certificati dell'Area Procedure Sanzionatorie e Traffico:

PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
GESTIONE ADI ACCERTAMENTO DI INFRAZIONE	PERCENTUALE DI RIDUZIONE DEI VERBALI ARCHIVIATI IN AUTOTUTELA PER ERRATA TRASCRIZIONE DELLA TARGA	10%
GESTIONE VDC VERBALE DI CONTESTAZIONE	RIDUZIONE DEI TEMPI TOTALI DI INSERIMENTO DATI IN PROSA	10%
STATO PAGAMENTI VERBALI	PERCENTUALE DI RIDUZIONE TEMPSTICA TRATTAZIONE ISTANZE DI RIMBORSOO	10%
MONITORAGGIO ESECUTIVITA' SANZIONI AMMINISTRATIVE E TRASMISSIONE VERBALI AI FINI DELLA RISCOSSIONE COATTIVA	TEMPO MASSIMO DI SVOLGIMENTO DEL PROCESSO	≤8 GG
CONTENZIOSO	REDAZIONE CONTRODEDUZIONI AI RICORSI AL PREFETTO PRO CAPITE PER TURNO LAVORATIVO INTERAMENTE SVOLTO NELLA MANSIONE	6

I processi certificati dell'Unità Centrale Operativa e Operazioni:

PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
GESTIONE CENTRALE OPERATIVA	RIDUZIONE DEGLI INTERVENTI INEVASI	0,5%
GESTIONE TRATTAMENTO SANITARIO OBBLIGATORIO (TSO)	TEMPO DI ESECUZIONE DELL'INTERVENTO	≤60 ore

I processi certificati dell'Unità Informativa Operativa:

PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
VERIFICA AUTENTICITA' DOCUMENTI	PERCENTUALE DI PRATICHE EVASE ENTRO 45 GG. DALLA RICEZIONE DELL'ISTANZA	80%
ESECUZIONE DI SOPRALLUOGHI GIUDIZIARI ED ANALISI REPERTI	PERCENTUALE DI ATTIVITA' SVOLTE DAGLI OPERATORI DEL NUCLEO INVESTIGAZIONI SCIENTIFICHE E CONFUTATE IN SEDE PROCESSUALE	<10%

I processi certificati dell'Area Sicurezza Integrata e Protezione Civile:

PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
VIGILANZA SUL TERRITORIO	PERCENTUALE DI SOPRALLUOGHI EFFETTUATI A SEGUITO DI SEGNALAZIONE/ RECLAMO: - ENTRO 2 SETTIMANE - ENTRO 3 SETTIMANE - ENTRO 4 SETTIMANE	65% 85% 100%

ATTIVITA' EDUCATIVA SULL'AMBIENTE - G.E.V.	PERCENTUALE DI INTERVENTI EDUCATIVI SVOLTI NELLE SCUOLE CITTADINE	90%
---	---	-----

I processi certificati dell' Unità Annonaria e Commerciale:

PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
CONTROLLO ATTIVITA'COMMERCIALI	CONTROLLI MENSILI PRO CAPITE EFFETTUATI SU COMMERCIO IN AREA PUBBLICA	≥25

I processi certificati dell'Unità' Affari Generali e Giuridici:

PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
CONSEGUIMENTO DELLA PATENTE DI SERVIZIO	PERCENTUALE DEI PARTECIPANTI CHE SOSTERRANNO L'ESAME	≥97%