

## 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	////////////////////	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	INDICE DI SODDISFAZIONE PER ALMENO IL 70% DEI PARTECIPANTI AI CORSI	≥ 3
DIREZIONE SICUREZZA URBANA	////////////////////	UNITÀ SCUOLA DEL CORPO – EDUCAZIONE STRADALE	CONSEGUIMENTO DELLA PATENTE DI SERVIZIO	PERCENTUALE DEI PARTECIPANTI CHE SOSTERRANNO L'ESAME	≥ 97%
DIREZIONE SICUREZZA URBANA	////////////////////	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 ≥ A 3	≥ 75%
DIREZIONE SICUREZZA URBANA	////////////////////	UNITÀ SCUOLA DEL CORPO - EDUCAZIONE STRADALE	PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DELLE ATTIVITÀ FORMATIVE, DI AGGIORNAMENTO E QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	INDICE DI SODDISFAZIONE PER ALMENO IL 70% DEI PARTECIPANTI AI CORSI	≥ 3
DIREZIONE SICUREZZA URBANA	AREA PRESIDIO DEL TERRITORIO	UNITÀ RADIOMOBILE	ESECUZIONE DI SOPRALLUOGHI GIUDIZIARI ED ANALISI REPERTI	PERCENTUALE DI ATTIVITÀ SVOLTE DAGLI OPERATORI DEL NUCLEO INVESTIGAZIONI SCIENTIFICHE E CONFUTATE IN SEDE PROCESSUALE	< 10%
DIREZIONE SICUREZZA URBANA	AREA PRESIDIO DEL TERRITORIO	UNITÀ COMANDI DECENTRATI 1 - 9 UNITÀ RADIOMOBILE UNITÀ ANNONARIA E COMMERCIALE	CONTROLLO APPLICAZIONE CODICE DELLA STRADA	NUMERO DI PATTUGLIE GIORNALMENTE IMPIEGATE PER IL CONTROLLO E APPLICAZIONE DEL CODICE DELLA STRADA	≥ 95
DIREZIONE SICUREZZA URBANA	AREA PRESIDIO DEL TERRITORIO	UNITÀ COMANDI DECENTRATI 1 - 9 UNITÀ RADIOMOBILE UNITÀ ANNONARIA E COMMERCIALE	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 PRESIDIO DEL TERRITORIO	UNITÀ RADIOMOBILE	SEQUESTRO PENALE O AMMINISTRATIVO	IN CASO DI SEQUESTRO PENALE, RISPETTO DEI TERMINI DI LEGGE (48 ORE) PER LA TRASMISSIONE DEL VERBALE DI SEQUESTRO AL PUBBLICO MINISTERO, AI FINI DELLA CONVALIDA PERCENTUALE TRATTAZIONE DA PARTE DELL'UFFICIO VERBALI DEI FASCICOLI DI SEQUESTRO AMMINISTRATIVO CONSEGNATI DAGLI OPERANTI	100 %  100 %

DIREZIONE	AREA	UNITÀ/UFFICIO	TITOLO PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
DIREZIONE SICUREZZA URBANA	AREA PRESIDIO DEL TERRITORIO	UNITÀ RADIOMOBILE	ACCERTAMENTO DI REATO	PERCENTUALE DI ARRESTI CONVALIDATI DALL'ORGANO GIUDICANTE	≥ 99%
DIREZIONE SICUREZZA URBANA	AREA PRESIDIO DEL TERRITORIO	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 PRESIDIO DEL TERRITORIO	UNITÀ RADIOMOBILE	CONTROLLO E 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	≤ 24 ORE
DIREZIONE SICUREZZA URBANA	AREA OPERATIVA	UNITÀ CENTRALE OPERATIVA	GESTIONE CENTRALE OPERATIVA	PERCENTUALE INTERVENTI EVASI	≥ 80%
DIREZIONE SICUREZZA URBANA	AREA OPERATIVA	UNITÀ CENTRALE OPERATIVA	GESTIONE TRATTAMENTO SANITARIO OBBLIGATORIO (TSO)	NUMERO DI ORE NECESSARIO PER L'ESECUZIONE DELL'INTERVENTO DI TRATTAMENTO SANITARIO OBBLIGATORIO	≤ 60 ORE
DIREZIONE SICUREZZA URBANA	AREA SICUREZZA INTEGRATA E PROTEZIONE CIVILE	UNITÀ G.E.V.	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 G.E.V.	ATTIVITÀ EDUCATIVA SULL'AMBIENTE- G.E.V.	PERCENTUALE DI INTERVENTI EDUCATIVI SVOLTI NELLE SCUOLE CITTADINE	≥ 90%
DIREZIONE SICUREZZA URBANA	AREA OPERATIVA	UNITÀ ANNONARIA E COMMERCIALE	CONTROLLO ATTIVITÀ COMMERCIALI	CONTROLLI MENSILI PRO CAPITE EFFETTUATI SU COMMERCIO IN AREA PUBBLICA	≥ 25
DIREZIONE SICUREZZA URBANA	AREA PRESIDIO DEL TERRITORIO	UNITÀ RADIOMOBILE	VERIFICA AUTENTICITA' DOCUMENTI	PERCENTUALE DI PRATICHE EVASE ENTRO 45 GG. DALLA RICEZIONE DELL'ISTANZA	≥ 80%
DIREZIONE SICUREZZA URBANA	AREA PROCEDURE SANZIONATORIE	UNITÀ CONTENZIOSO	CONTENZIOSO: RICORSO AL PREFETTO	REDAZIONE CONTRODEDUZIONI AI RICORSI AL PREFETTO PRO CAPITE PER TURNO LAVORATIVO INTERAMENTE SVOLTO NELLA MANSIONE	≥ 5
DIREZIONE SICUREZZA URBANA	AREA PROCEDURE SANZIONATORIE	UNITÀ CONTENZIOSO	CONTENZIOSO: RICORSO AL GIUDICE DI PACE	REDAZIONE MEMORIE DIFENSIVE AI RICORSI AL GIUDICE DI PACE PRO CAPITE PER TURNO LAVORATIVO INTERAMENTE SVOLTO NELLA MANSIONE	≥ 1
DIREZIONE SICUREZZA URBANA	AREA PROCEDURE SANZIONATORIE	UNITÀ GESTIONE VERBALI	GESTIONE ADI ACCERTAMENTO D'INFRAZIONE IN FORMA CARTACEA	PERCENTUALE DI RIDUZIONE DEI VERBALI ARCHIVIATI IN AUTOTUTELA PER ERRATO INSERIMENTO NELL'APPLICATIVO INFORMATICO «PRO.SA.»	≥ 10%

DIREZIONE	AREA	UNITÀ/UFFICIO	TITOLO PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
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	AREA OPERATIVA	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	AREA OPERATIVA	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 DALL'UNITA' IN UN ANNO	> 30% ≥ 200
DIREZIONE SICUREZZA URBANA	AREA PRESIDIO DEL TERRITORIO	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	≥ 45
DIREZIONE SICUREZZA URBANA	AREA PRESIDIO DEL TERRITORIO	UNITÀ RADIOMOBILE	ESECUZIONE ANALISI CHIMICHE – TOSSICOLOGICHE	PERCENTUALE DI ANALISI ESEGUITE DAGLI OPERATORI DEL NUCLEO INVESTIGAZIONI SCIENTIFICHE ENTRO 5 GIORNI DALLA RICEZIONE DELL'ISTANZA	≥80%
DIREZIONE SICUREZZA URBANA	AREA PRESIDIO DEL TERRITORIO	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 INDICE DI SODDISFAZIONE MEDIO DEGLI OPERATORI (utilizzando scala Likert, con valori da 1 (per nulla soddisfatto) a 5 (pienamente soddisfatto)	100% ≥ 4
DIREZIONE SICUREZZA URBANA	AREA OPERATIVA	UNITÀ TRAFFICO	ATTIVITÀ DI COORDINAMENTO LAVORI STRADALI	PERCENTUALE DI LAVORI STRADALI GESTITI DALL'UFFICIO COORDINAMENTO LAVORI STRADALI CONCLUSI CON UN'ORDINANZA	≥ 70%