CARTA DEI SERVIZI AL TRASPORTO E ALLA MOBILITA'

CARTA DEI SERVIZI AL TRASPORTO E ALLA MOBILITA'

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

Servzio 1 - Richiesta autorizzazione passi carrabili
Servzio 2 - Richiesta rilascio ordinanza per scavi
Servzio 3 - Richiesta di ordinanze per il transito dei mezzi relativi si trasporti eccezionali
Servzio 4 - Richiesta permessi circolazione e sosta su corsie preferenziali
Servzio 5 - Richiesta di posti H
Servzio 6 - Richiesta autorizzazioni scuolo pubblico

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale (valore programmato)	Standard Specifico (valore programmato)	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso* (SI/NO)
Accessibilità	*Accessibilità fisica*	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative settimanali con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	2 giorni mattina e 1 pomeriggio		conteggio n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi e per presentare le richieste.	2 canali (mail, pec)		Conteggio di tutti i canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta	
Tempestività	*Tempi medi di rilascio*	tempo massimo in gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta (fisica o multicanale) per l'erogazione del servizio (30gg)	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/totale richieste di prestazioni pervenute	80%		Per ciascuna richiesta pervenuta viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione della richiesta al momento dell'erogazione della prestazione	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	2gg		conteggio giorni effettivi per le risposte dalla presentazione dei reclami	
Trasparenza	*Responsabili*	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito	3g		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 sul sito	3g		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 sul sito	3g		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito	3g		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
Efficacia	*Conformità*	regolarità della prestazione erogata	n. pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) /totale istanze pervenute	100%		Customer satisfacion	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	85%		Customer satisfacion	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / totale. di istanze pervenute	85%		Customer satisfacion	