



CARTA DEI SERVIZI AL TRASPORTO E ALLA MOBILITA'



CARTA DEI SERVIZI AL TRASPORTO E ALLA MOBILITA'

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

Servizio 1 - Richiesta autorizzazione passi carrabili

| 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 settimanali con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali) | 1 giorno mattina con prenotazione online | | 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 | |



CARTA DEI SERVIZI AL TRASPORTO E ALLA MOBILITA'

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

Servizio 2 - Richiesta rilascio ordinanza per scavi

Servizio 3 - Richiesta di ordinanze per il transito dei mezzi relativi ai trasporti eccezionali

Servizio 4 - Richiesta permessi circolazione e sosta su corsie preferenziali

Servizio 5 - Richiesta di posti H

Servizio 6 - Richiesta autorizzazioni scuola pubblico

| 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 settimanali con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali) | 5 giorni con prenotazione telefonica | | 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 | |
| | Completezza | 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 | |

