



## CARTA DEI SERVIZI AL TRASPORTO E ALLA MOBILITA'



## CARTA DEI SERVIZI AL TRASPORTO E ALLA MOBILITÀ<sup>1</sup>

**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 MOBILITÀ<sup>1</sup>

### 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 scuolo 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	
	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	

