

AREA 6 - Opere Pubbliche

Fattori, Indicatori, Standard di qualità servizio opere pubbliche.

FATTORE		INDICATORE	STANDARD
Accessibilità dell'utenza	Accessibilità fisica	Ampiezza orario di apertura al pubblico	15 ore e 30 settimanali
		Disponibilità appuntamenti fuori orario apertura al pubblico	18 ore settimanali
	Accessibilità multicanale	Tempo medio di attesa allo sportello	2 minuti
Tempestività	Tempestività	Informazioni sul sito e sull'albo pretorio comunale	3 giorni
		Rapidità di risoluzione delle pratiche	99%
		N. istanze accolte o rigettate oltre i termini di legge	0%
		N. istanze accolte o rigettate nei termini di legge	100%
		Tempi di risposta al cittadino per la gestione dei reclami	20 giorni
Trasparenza	Responsabili	Tempi di ricerca documenti per accesso agli atti	15 giorni (20 giorni per ricerche complesse)
		Modalità di contatto	3 giorni
	Modulistica e informativa	Facilità di accesso alla modulistica	Sito internet o consegna al cittadino presso portineria e/o ufficio
Efficacia	Conformità	Pubblicazione sul sito delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	3 giorni
	Affidabilità	Pubblicazione sul sito delle informazioni riguardanti la modalità di contatto	3 giorni
	Competenze	Facilità di accesso alla modulistica	Sito internet o consegna al cittadino presso portineria e/o ufficio
Efficacia	Conformità	Percentuale di pratiche che verranno evase conformemente alla normativa	99%
	Affidabilità	Percentuale del numero di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	1%
	Competenze	Percentuale delle istanze concluse senza richiedere documentazione già in possesso all'amministrazione	99%

135

AREA 6 - PROGETTAZIONE E APPALTI OPERE PUBBLICHE