

AREA 7 Fattori, Indicatori, Standard di qualità servizio manutenzione pubblica illuminazione.

FATTORE		INDICATORE	STANDARD
Accessibilità dell'utenza	Accessibilità fisica	Ampiezza orario di apertura al pubblico	Periodo invernale: 15 ore e 30 settimanali Periodo estivo: 14 ore e 30 settimanali
		Disponibilità appuntamenti fuori orario apertura al pubblico	15 ore settimanali
	Accessibilità multicanale	Tempo medio di attesa allo sportello	10 minuti
Tempestività	Tempestività	Informazioni sul sito e sull'albo pretorio comunale	3 giorni
		Rapidità di risoluzione delle pratiche	Riduzione del 10% del termine stabilito per ogni procedimento dal regolamento comunale.
		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	3 giorni lavorativi
Tempi di ricerca documenti per accesso agli atti	Riduzione del 10% del termine stabilito per ogni procedimento dal regolamento comunale.		
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	3 giorni
	Modalità di contatto	Pubblicazione sul sito delle informazioni riguardanti la modalità di contatto	3 giorni
	Modulistica e informativa	Facilità di accesso alla modulistica	Sito internet o consegna presso l'ufficio
Efficacia	Conformità	Percentuale di pratiche che verranno evase conformemente alla normativa	100%
	Affidabilità	Percentuale del numero di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	10%
	Competenze	Percentuale delle istanze concluse senza richiedere documentazione già in possesso all'amministrazione	100%

139