

AREA 5 Fattori, Indicatori, Standard di qualità servizio urbanistica.

FATTORE		INDICATORE	STANDARD
Accessibilità dell'utenza	Accessibilità fisica	Ampiezza orario di apertura al pubblico	15 ore e 30
		Disponibilità appuntamenti fuori orario apertura al pubblico	30 ore settimanali
	Tempo medio di attesa allo sportello	15 minuti	
	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito e sull'albo pretorio comunale	15 giorni
Tempestività	Tempestività	N. istanze accolte o rigettate oltre i termini di legge	20%
		N. istanze accolte o rigettate nei termini di legge	80%
		Tempi di risposta al cittadino per la gestione dei reclami	15 giorni
		Tempi di ricerca documenti per accesso agli atti	15 giorni
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	15 giorni
	Modalità di contatto	Pubblicazione sul sito delle informazioni riguardanti la modalità di contatto	15 giorni
	Modulistica e informativa	Facilità di accesso alla modulistica	Sito internet o consegna al cittadino presso portineria e/o ufficio
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito delle eventuali spese a carico dell'utente	15 giorni
Efficacia	Conformità	Percentuale di pratiche che verranno evase conformemente alla normativa	80%
	Affidabilità	Percentuale del numero di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	5%
	Competenze	Percentuale delle istanze concluse senza richiedere documentazione già in possesso all'amministrazione	90%