



MODULO DI RILEVAZIONE SERVIZI RESI AL CITTADINO

Area: Lavori Pubblici

Servizio: Concessioni e Autorizzazioni

Servizio reso al cittadino: Autorizzazioni - concessione - nulla osta impianti pubblicitari

Dirigente Area: Ing. Giovanni Luca Balzano

Standard di qualità

Standard	indicatore	VALORE
Accessibilità	Percentuale di istanze che è possibile presentare in modalità telematica.	100%
	Reperibilità telefonica e telematica degli uffici nelle fasce orarie stabilite.	≥ 90%
Tempestività	Percentuale di procedimenti conclusi entro il termine di legge (30 giorni o termine specifico).	≥ 90%
	Tempo massimo di attesa allo sportello per appuntamenti programmati.	≤ 15 minuti
Trasparenza	Disponibilità e aggiornamento della modulistica e delle schede informative sul sito istituzionale.	(24/24h)
	Comunicazione dei motivi ostativi che non consentono l'accoglimento dell'istanza.	90%
	Percentuale di provvedimenti finali conformi alla normativa, privi di vizi formali che richiedano l'autotutela.	≥ 95%

Efficacia	Percentuale di esiti positivi o riscontri formali ai reclami scritti presentati dall'utenza.	100%
------------------	--	------

1. Segnalazioni e reclami

Come presentare reclami:

Eventuali reclami o segnalazioni dovranno essere trasmessi adottando le medesime modalità previste per la presentazione dell'istanza, ovvero tramite invio all'indirizzo di Posta Elettronica Certificata (PEC) dell'ente protocollo@cert.provincia.sulcisiglesiente.it o in alternativa direttamente presso l'Ufficio Protocollo nella sede della Provincia in via Mazzini n. 39, Carbonia.

Tempi di risposta:

Il riscontro alle segnalazioni e ai reclami viene fornito, in via generale, entro il termine massimo di 30 giorni dalla data di ricezione dell'istanza al protocollo. Tuttavia, qualora la natura della problematica sollevata richieda accertamenti istruttori particolarmente complessi, verifiche tecniche sul posto o l'acquisizione di atti da parte di soggetti terzi, tale termine potrà essere differito.

Procedure interne attivate:

Al ricevimento di una segnalazione o di un reclamo, l'ufficio attiva un percorso interno strutturato in tre passaggi principali:

- **Esame della segnalazione:** Il reclamo viene inoltrato all'ufficio competente, che avvia le verifiche necessarie per accertare i fatti e approfondire la situazione segnalata.
- **Risoluzione e risposta:** Qualora venga riscontrata la fondatezza della criticità, l'ufficio interviene tempestivamente per rimuovere la problematica e invia una risposta scritta all'utente, illustrando gli accertamenti svolti e le soluzioni adottate.
- **Miglioramento del servizio:** Ogni segnalazione viene registrata e analizzata e i relativi dati raccolti servono a monitorare le problematiche più frequenti e a ottimizzare l'organizzazione dell'ufficio per prevenire casi analoghi.

Dirigente dell'area

firma



BALZANO
GIOVANNI LUCA
06.10.2026
14:52:58
GMT+02:00