MODULO DI RILEVAZIONE SERVIZI RESI AL CITTADINO

Area: Lavori Pubblici

Servizio: Concessioni Autorizzazioni

Servizio reso al cittadino: Autorizzazioni Patrimonio stradale

Dirigente Area: Ing. Giovanni Luca Balzano

1. 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%

Efficacia	Percentuale di provvedimenti finali conformi alla normativa, privi di vizi formali che richiedano l'autotutela.	≥ 95%
	Percentuale di esiti positivi o riscontri formali ai reclami scritti presentati dall'utenza.	100%

Dirigente dell’area

firma

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