

DIMENSIONI	INDICATORE (DESCRIZIONE)	VALORE PROGRAMMATO/FORMULA
Accessibilità fisica	<p>Accesso agli uffici/sportelli</p> <p>L'ufficio FRONTE OFFICE è aperto al pubblico (giorni e orari): Martedì: dalle 8.00 alle 17.30 Lunedì - Venerdì 8.00 – 12.00 Sabato 8.30 11.15</p> <p>Sede: Piazza Europa n. 1 Piano Terra presso Sportello Polivalente Imprese Tel 0187 727358/7 Fax 0187 727900 PEC traffico.comune.laspezia@legalmail.it</p> <p>L'ufficio Back Office riceve su appuntamento Sede: Piazzale Giovanni XXIII n. 7 Tel. 0187 727936 Fax 0187/727900 PEC traffico.comune.laspezia@legalmail.it</p>	90% (% giorni apertura/ giorni annui)
Accessibilità Multicanale	<p>Informazioni web su:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. i servizi erogabili 2. che documentazione presentare 3. luogo e orari <p>Servizi erogati on line: Trasporti eccezionali Cantieri Scavi</p>	95% (informazioni on line / totale informazioni relative ai procedimenti amministrativi)
Tempestività	Tempo max dei procedimenti relativi a: Autorizzazioni in deroga	7 giorni
	Tempo max dei procedimenti relativi a: Cantieri	7 giorni
	Tempo max dei procedimenti relativi a: Occupazione Suolo pubblico per manifestazioni	7 giorni
	Tempo max dei procedimenti relativi a: Scavi	30 giorni
	Tempo max dei procedimenti relativi a: Pubblicità temporanea	7 giorni
	Tempo max dei procedimenti relativi a: Pubblicità permanente	30 giorni
	Tempo max dei procedimenti relativi a: Passi	60 giorni

	carrabili	
	Tempo max dei procedimenti relativi a: Invalidi	7 giorni
	Svincolo depositi cauzionali	60 giorni
	Tempo max dei procedimenti relativi a: Trasporti eccezionali	15 giorni
	Tempo max dei procedimenti relativi a: Pratiche edilizie	30 gg
Trasparenza Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	3 (giorni max intercorrenti tra cambiamento informazione e aggiornamento su area web)
Trasparenza Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	3 (giorni max intercorrenti tra cambiamento modalità contatto e aggiornamento su area web)
Trasparenza Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata	3 (giorni max intercorrenti tra cambiamento tempistica programmata e aggiornamento su area web)
Trasparenza Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	8 (giorni max intercorrenti tra cambiamento tariffario delle spese a carico dell'utente e aggiornamento su area web)
Efficacia conformità	Regolarità della prestazione erogata Le pratiche vengono istruite nel rispetto di ogni normativa in materia.	95% (% pratiche portate a buon fine)
Efficacia affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata N. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto. Ad ogni reclamo viene fornita risposta entro 30 gg. e con la stessa modalità con cui è pervenuto il reclamo (scritto, e-mail, etc.)	3 (N. reclami presentati)
Efficacia compiutezza	Esaustività della prestazione erogata Le domande pervenute vengono portate a compimento nel rispetto delle normative vigenti e delle tempistiche previste dalla legge. Qualora il richiedente debba presentare documentazione	95% (% documentazione che necessita di integrativa/ documentazione presentata)

	<p>integrativa, di ciò viene fornita tempestiva comunicazione scritta e la pratica resta sospesa fino al ricevimento della medesima. In un'ottica di ausilio all'utente è cura dell'ufficio provvedere comunque anche a più solleciti, ove occorrenti.</p>	
--	--	--