

TARGET LIVELLO OPERATIVO

Come previsto dallo **SMIVAP**, per ogni servizio al pubblico viene individuato il target di livello operativo per l'anno 2013, con riferimento alle dimensioni **Accessibilità e Trasparenza**, con le seguenti sottodimensioni della qualità:

Accessibilità

Per accessibilità si intende la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minore tempo possibile. Ne è sottodimensione l'accessibilità multicanale: accessibilità a servizi/prestazioni erogati ricorrendo a più canali di comunicazione.

Titolo	Descrizione	Misurazione	Al 31/12/2013
Accessibilità -Multicanalità	Possibilità di richiedere ed ottenere il servizio tramite molteplici canali di comunicazione.	Scala da 1 a 5 (ogni modalità abilitata comporta p.1 aggiuntivi):	
		-Servizio richiedibile/ottenibile recandosi presso un ufficio;	Tutti i servizi
		-Servizio richiedibile/ottenibile tramite il servizio postale;	Tutti i servizi tranne per i casi in cui è prevista l'apposizione del bollo o la necessità di apposizione di firme autografe al momento del ritiro dell'atto.
		- Servizio richiedibile per via elettronica (fax, email, PEC, form) e ottenibile tramite il servizio postale;	<u>Servizio Mensa e trasporto scolastico.</u> <u>Servizio Cimiteriale:</u> <ul style="list-style-type: none"> richiesta da parte delle imprese O.F. di operazione cimiteriale in occasione di servizio funebre <u>Servizio Anagrafe:</u> <ul style="list-style-type: none"> rilascio certificazione di stato civile ad enti <u>Servizio Elettorale:</u> <ul style="list-style-type: none"> rilascio certificato di iscrizione nelle liste elettorali
	-Servizio richiedibile/ottenibile per via elettronica (fax, email, PEC);	<u>Servizio Mensa e trasporto scolastico.</u> <u>Servizio Cimiteriale:</u> <ul style="list-style-type: none"> richiesta da parte delle imprese O.F. di operazione cimiteriale in occasione di servizio funebre <u>Servizio Anagrafe:</u> <ul style="list-style-type: none"> rilascio visure anagrafiche o conferme dati, dichiarazioni rese dai cittadini; rilascio certificati stato civile; richiesta e invio 	

			<p>nulla osta al rilascio Carta identità;</p> <ul style="list-style-type: none"> • scambio dati per atti vari con altri comuni (per atto di morte) o altri enti; <p><u>Servizio Elettorale:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • iscrizione in albo scrutatori/presidenti di seggio elettorale • iscrizione in albo giudici popolari • acquisto liste elettorali <p><u>Servizio Sociale:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • iscrizione al Micro Nido • richiesta retta agevolata Micro Nido • richiesta variazione frequenza Micro Nido (tempo parziale – tempo pieno e viceversa) <p><u>Servizio Casa:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • richiesta di determinazione punteggio provvisorio <p><u>Servizio Tecnico:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicazioni semplici di attività edilizia libera – art. 7 commi 2 e 3 della L.R. 15/2013; • C.I.L.A. – Comunicazione Inizio Lavori Asseverata - art. 7 comma 4 della L.R. 15/2013; • S.C.I.A. – Segnalazione Certificata di Inizio Attività - art 13 della L.R. 15/2013; • Comunicazione installazione impianti a fonti rinnovabili ai sensi dell’art. 11 comma D.Lgs 115/2008; • P.A.S. – Procedura Abilitativa Semplificata - D. Lgs 28/2011; • Denunce di deposito progetto sismico ai sensi della L.R. 19/2008. • Comunicazioni proroghe del Permesso di Costruire o della Segnalazione Certificata di Inizio Attività; • Attestazioni relative alla presenza o meno di zona metanizzata; <p><u>Servizio Tecnico - solo se in “esenzione bollo”:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Permessi di Costruire • Permessi di Costruire in Sanatoria • Valutazioni Preventive;
--	--	--	---

			<ul style="list-style-type: none"> • Volture di atti rilasciati (Permesso di Costruire, Autorizzazioni allo Scarico , ecc.) • Autorizzazioni allo Scarico; • Autorizzazioni Amministrative; • Concessioni occupazione temporanea di suolo pubblico; • Concessioni occupazione permanente di suolo pubblico; • Certificati di Conformità Edilizia ed agibilità; • Certificato di idoneità alloggio per stranieri; • Autorizzazioni per installazione di insegne e mezzi pubblicitari; • Autorizzazioni Paesaggistiche; • Autorizzazioni manomissione suolo pubblico; <p><u>Servizio SUAP:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Autorizzazioni uniche di SUAP con utilizzo del bollo virtuale
		- Servizio per il quale sono abilitate modalità di compilazione e trasmissione assistita delle domande via web.	SUAP
Livello di interattività del servizio web	Possibilità di interagire via web con l'Ente per ottenere servizi	Scala da 0 a 4 definita in ambito U.E.:	
		0 = niente;	
		1 = solo informazioni;	
		2 = anche modulistica;	Tutti i servizi
		3 = anche presentazione domanda;	SUAP
4 = anche effettuazione pagamenti.	SUAP		

Trasparenza

La trasparenza è caratterizzata dalla disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a colui che richiede il servizio o la prestazione, di conoscere chiaramente a chi, come e cosa richiedere e in quanto tempo ed eventualmente con quali spese poterlo ricevere.

Titolo	Descrizione	Misurazione	Al 31/12/2013
---------------	--------------------	--------------------	----------------------

Completezza delle informazioni contenute nella scheda web del servizio	Compilazione appropriata da parte dell'ufficio responsabile del processo di tutti i campi previsti e disponibilità di moduli e documenti.	Scala da 0 a 15 (p.1 aggiuntivi per ogni elemento presente)	
		1. Descrizione del servizio dettagliata;	Tutti
		2. A chi è rivolto il servizio;	Tutti
		3. A chi rivolgersi;	Tutti
		4. Orario;	Tutti
		5. Responsabile del servizio;	Tutti
		6. Referente;	Tutti
		7. Suggerimenti e documenti utili;	Tutti
		8. Tempi;	Tutti
		9. Costi; (se non presenti va indicato)	Tutti
		10. Riferimenti normativi;	Tutti
		11. Allegati (Modulistica);	Tutti
		12. Canali per richiedere / ottenere;	Tutti
		13. Come risolvere disservizi / anomalie;	Tutti
		14. Indicazione struttura per diffida D.Lgs. n.198/2009;	Tutti
15. 12 Standard completi.	Tutti		
Tracciabilità del servizio da parte dell'utente	Possibilità da parte dell'utente di verificare l'avanzamento della lavorazione del servizio richiesto.	Scala da 1 a 5:	
		1 = recandosi presso l'ufficio;	Tutti
		2 = anche telefonando ad un operatore;	Tutti
		3 = anche per fax / email / PEC;	Tutti
		4 = anche ricevendo un SMS;	///
	5 = anche tramite web.	SUAP e SUE	
Attivazione di modalità di facile risoluzione di disservizi e anomalie	Possibilità da parte dell'utente di presentare reclami per disservizi e anomalie e di ottenerne la rapida trattazione con comunicazione di ritorno.	Scala da 0 a 3 (p.1 aggiuntivi per ogni elemento):	
		1. Informazione di come procedere per i reclami indicata chiaramente nella scheda web del servizio;	Tutti
		2. Conclusione del trattamento del reclamo (entro 30 giorni);	Tutti
	3. Avvenuta comunicazione dell'esito al reclamante registrata nel trattamento.	Tutti	