

ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica	accesso al servizio attraverso: - lo sportello - il back office	1600 ore anno (31 ore sett. x numero settimane)	90%
	Accessibilità multicanale	Telefono – numero verde e-mail link su web	1760 ore anno (34 ore sett. x numero settimane) 365 giorni anno 365 giorni anno	90%
TEMPESTIVITA'	Tempestività	Allo sportello: - a vista rilascio - n. 15 gg. rinnovo - a vista provvisorio e-mail: solo provvisori n. verde: solo provvisori	Numero autorizzazioni rilasciate nei termini / Numero richieste pervenute	95%
TRASPARENZA	Responsabile del procedimento	Pubblicazione sul web del riferimento del responsabile	Aggiornamenti: n. 1 giorno	100%
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul web delle info riguardanti le modalità di contatto	Aggiornamenti: n. 1 giorno	100%
	Tempistica risposta	Pubblicazione sul sito	Aggiornamenti: n. 1 giorno	100%
EFFICACIA	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di istanze soddisfatte / Numero istanze pervenute	90%
	Affidabilità	Grado di soddisfazione degli utenti per il servizio svolto	Numero di reclami circa il servizio erogato	5%
	Compiutezza	Esauritività della prestazione erogata	Numero di permessi rilasciati / Numero istanze pervenute	90%

COMANDO DI POLIZIA MUNICIPALE – SPORTELLO UFFICIO SEGRETERIA – RILASCIO AUTORIZZAZIONI IN DEROGA AL TRANSITO E/O ALLA SOSTA

Dirigente del Servizio: Dott. Paolo CORTESE

Responsabile: Giuliano BADA'

<p>Principali caratteristiche del servizio erogato</p>	<p>L'ufficio svolge attività di sportello dedicata al rilascio di autorizzazioni in deroga alle limitazioni di sosta e transito previste dal C.d.S., e dei permessi di transito giornaliero o provvisorio nel centro storico.</p> <p>Trattasi di autorizzazioni di differente natura che consentono il transito nella ZTL e/o la sosta nella ZTL, nelle zone riservate alla sosta dei residenti (R1, R2, R3, R4) e genericamente nelle aree di divieto.</p> <p>Il rilascio dei permessi in deroga è disciplinato dalla delibera G.C. n. 327 del 05.11.2008 - "Revisione della regolamentazione degli accessi alla Z.T.L. e dei permessi in deroga ai divieti di transito e di sosta".</p> <p>Le informazioni relative al rilascio delle autorizzazioni sono pubblicate sul sito comunale sotto le voci: Guida ai servizi.</p>
<p>Modalità di erogazione</p>	<p>I cittadini possono accedere al servizio rivolgendosi direttamente allo sportello:</p> <ul style="list-style-type: none"> • per richieste di permessi annuali, esibendo la documentazione attestante il possesso dei requisiti previsti dalla delibera G.C. n. 327 del 05.11.2008 • per richieste di permessi provvisori, motivando la necessità di accesso alla ZTL (trasporto invalido, carico scarico merci, mercati o fiere, manifestazioni, matrimoni, etc) e/o di sosta . <p>Tutte le istanze di rilascio o rinnovo delle autorizzazioni annuali sono registrate, a cura dell'operatore che le ha ricevute, nel sistema di protocollo generale dell'ente.</p> <p>L'ufficio, se ne ricorrono le condizioni, rilascia immediatamente un permesso provvisorio per consentire l'immediata fruibilità del servizio; con tempistiche differenti (3 gg per rilascio - 15 gg per rinnovo annuale) dalla formalizzazione dell'istruttoria provvede al rilascio del permesso.</p> <p>I cittadini possono accedere al servizio informazioni sia allo sportello, sia attraverso il numero verde, sia attraverso e-mail.</p>
<p>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</p>	<p>Tutte le persone fisiche o giuridiche in possesso dei requisiti previsti dalla delibera G.C. n. 327 del 05.11.2008</p>

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE POGRAMMATO
------------	-----------------	------------------------	--------------------	-------------------