

				POGRAMMATO
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 fax 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 - d'ufficio entro il 31.12 di ogni anno per rinnovo - a vista provvisorio Fax: solo provvisori 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	Esaustività della prestazione erogata	Numero di permessi rilasciati / Numero istanze pervenute	90%

COMANDO DI POLIZIA MUNICIPALE – SPORTELLO UFFICIO SEGRETERIA – RILASCIO AUTORIZZAZIONI TRANSITO E/O SOSTA RESIDENTI

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 dei permessi di transito nella ZTL e di sosta nelle zone riservate ai residenti (R1, R2, R3; R4)                      Trattasi di autorizzazioni di differente natura che consentono il transito nella ZTL e la sosta nelle zone riservate alla sosta dei residenti (R1, R2, R3, R4).</p> <p>Il rilascio dei sopracitati permessi in deroga è disciplinato dalle delibere della G.C. n. 805 del 27.12.2002, n.327 del 05.11.2008 e n. 50 del 23.02.2012.</p> <p>Le informazioni relative al rilascio del permesso 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 esibendo fotocopia carta di circolazione veicoli posseduti, dichiarazione attestante la disponibilità, o meno, di posti auto, eventuale dichiarazione attestante l'uso di veicoli concessi da terzi (famigliari in linea retta, datore di lavoro, leasing). La qualità della residenza viene verificata d'ufficio, per quanto riguarda le persone domiciliate il requisito viene verificato previa esibizione di idonea documentazione (es. Contratto d'affitto).</p> <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 rilascia a vista il permesso annuale. Qualora la documentazione esibita non fosse sufficiente a completare l'istruttoria (es. trascrizione di proprietà autovettura) viene rilasciato un permesso provvisorio per consentire l'immediata fruibilità del servizio.</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>Tutti i cittadini residenti o domiciliati nel Comune di Novara in possesso dei requisiti previsti dalle normative locali di riferimento.</p>

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