

ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica	accesso al servizio attraverso: - lo sportello - il back office - presso l'abitazione	1600 ore anno (31 ore sett. x numero settimane) Previo appuntamento da concordare	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: n. 3 giorni (sia rilascio che rinnovo) e-mail: solo rilascio informazioni n. verde: solo rilascio informazioni o accessi giornalieri ZTL	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 permessi rilasciati in modo conforme / 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%

Note: * (nel caso di impossibilità del richiedente a presentarsi allo sportello per autentica di firma)

COMANDO DI POLIZIA MUNICIPALE – SPORTELLO UFFICIO SEGRETERIA – RILASCIO PERMESSI DISABILI

Dirigente del Servizio: Dott. Paolo CORTESE

Responsabile: Giuliano BADA'

Principali caratteristiche del servizio erogato	<p>L'ufficio Segreteria del Comando di Polizia Municipale svolge attività di sportello dedicato, fra le altre, al rilascio dei contrassegni per diversamente abili residenti nel Comune di Novara. L'autorizzazione di norma ha validità quinquennale e ha validità su tutto il territorio comunitario (D.P.R. n. 151/2012)</p> <p>Le informazioni relative al rilascio del permesso sono pubblicate sul sito comunale sotto le voci: Guida ai servizi.</p>
Modalità di erogazione	<p>I cittadini possono accedere al servizio rivolgendosi direttamente allo sportello esibendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Per richiedere il rilascio del permesso: copia del verbale di accertamento dell'invalidità (rilasciato a seguito di visita collegiale del Servizio di Medicina Legale dell'ASL), in cui è espressamente indicata la difficoltà deambulatoria oppure apposita certificazione medica rilasciata dal Servizio di Medicina Legale dell'ASL NO e n. 2 fotografie formato tessera. • Per richiedere il rinnovo: Certificazione del medico di base, che conferma la patologia preesistente oltre a 2 fotografie formato tessera . <p>Tutte le istanze di rilascio o rinnovo autorizzazioni sono registrate, a cura dell'operatore che le ha ricevute, nel sistema di protocollo generale dell'ente.</p> <p>L'ufficio rilascia immediatamente un permesso provvisorio per consentire al cittadino l'immediata fruibilità del servizio; entro 3 giorni dalla formalizzazione dell'istruttoria provvede al rilascio del permesso in formato europeo.</p> <p>Sul retro del nuovo contrassegno (come da normativa comunitaria) è apposta anche una fotografia del titolare dell'autorizzazione, firmata e autenticata dall'operatore addetto allo sportello.</p> <p>I cittadini possono accedere al servizio informazioni sia allo sportello, sia attraverso il numero verde, sia attraverso e-mail.</p>
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	<p>Tutti i cittadini residenti nel Comune di Novara ai quali è stata riconosciuta "un'effettiva capacità di deambulazione impedita o sensibilmente ridotta" (art. 188 CdS e art. 381 Regolamento di Esecuzione CdS).</p>

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