

Settore “Lavori Pubblici, Viabilità, Edilizia Scolastica e Patrimoniale, Patrimonio, Protezione Civile”

Servizio Tecnico Viabilità, Interventi in Economia e Protezione Civile

|   |   |
|---|---|
| <b>Descrizione del Servizio erogato e riferimenti normativi</b> | <p style="text-align: center;"><b>Pronto intervento sulla viabilità provinciale</b></p> <p>Sorveglianza e monitoraggio delle arterie provinciali ed attivazione, in funzione delle segnalazioni pervenute al Servizio da parte del personale addetto alla sorveglianza stradale, ma anche anche su input esterno tramite segnalazioni ricevute dagli Stakeholder, delle procedure tendenti al ripristino della funzionalità delle arterie viarie, tramite interventi di ricolmatura buche, scerbatura, apposizione di segnaletica stradale, etc., eseguiti in economia con l'utilizzo del personale interno</p> <p><b>Rif.Normativi:</b> D.Lgs. n. 36/2023, D.Lgs. n.1/2018</p> |
| <b>Stakeholder</b>  | Cittadini, Imprese, CCS Prefettura, Forze dell'Ordine, Enti Pubblici etc.   |
| <b>Responsabile del Servizio e recapiti</b>                     | <p><b>Geom. Massimo Castiglione</b><br/>tel.0923 806527 – cell. 3371480346<br/>e-mail <a href="mailto:mcastiglione@consorziocomunale.trapani.it">mcastiglione@consorziocomunale.trapani.it</a></p>  |
| <b>Personale assegnato al Servizio e recapiti</b>               | <p><b>Geol. Antonino Barbera</b><br/>tel.0923806525 – cell. 3287688427<br/>e-mail: <a href="mailto:anbarbera@consorziocomunale.trapani.it">anbarbera@consorziocomunale.trapani.it</a></p> <p><b>Geom. Benedetto Mezzapelle</b><br/>tel./cell. 3421700195<br/>e-mail: <a href="mailto:bmezzapelle@consorziocomunale.trapani.it">bmezzapelle@consorziocomunale.trapani.it</a></p> <p><b>P.I. Gaspare Scalia</b><br/>tel.0923806533 – cell. 3601022405<br/>e-mail: <a href="mailto:gscalia@consorziocomunale.trapani.it">gscalia@consorziocomunale.trapani.it</a></p>  |
| <b>SEDE Uffici</b>  | Via Vito Carrera 8, Trapani   |
| <b>Ricevimento utenza</b>                                       | Lunedì dalle 9.00 alle 13.00 e Mercoledì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 16.00   |

Settore “Lavori Pubblici, Viabilità, Edilizia Scolastica e Patrimoniale, Patrimonio, Protezione Civile”

Servizio Tecnico Viabilità, Interventi in Economia e Protezione Civile

| <b>DIMENSIONE degli Standard di qualità</b> | <b>INDICATORE di qualità</b>  | <b>Modalità di rilevazione (Criterio di determinazione)</b>  | <b>Standard di qualità TARGET</b>  |
|---|---|--|--|
| <b>ACCESSIBILITA'</b>                       | Fruibilità del Servizio in termini di:<br>1) canali di comunicazione<br>2) giornate di ricevimento  | 1) Numero canali di comunicazione<br><br>2) Numero giornate di ricevimento sul numero di giornate lavorative settimanali   | 1) almeno 2 (recapito telefonico e email ordinaria/certificata)<br><br>2) almeno 2 (Lunedì e Mercoledì)                                  |
| <b>TEMPESTIVITA'</b>                        | Gestione delle segnalazioni / reclami / richiesta di intervento   | Giorni decorrenti dalla ricezione alla esecuzione dell'intervento  | gg. 1  |
| <b>TRASPARENZA</b>                          | 1) Disponibilità a condividere con l'utente le informazioni sull'iter per il servizio in argomento<br><br>2) Pubblicazione/divulgazione delle informazioni relative ai costi di erogazione del servizio | 1) Aggiornamento dei contatti con l'ufficio / personale addetto<br><br>2) Completezza del costo erogato rilevabile nell'apposita sezione di “Amm.ne Trasparente” | 1) Aggiornamento costante sul sito dell'Ente dei contatti utili all'utente per richiedere informazioni all'ufficio preposto<br><br>2) SI |
| <b>EFFICACIA</b>                            | Esautività della prestazione erogata  | Percentuale di questionari di customer satisfaction con esito positivo sul totale di questionari acquisiti   | >= 60%   |