

STAFF GARE E CONTRATTI

3

Descrizione del Servizio erogato e riferimenti normativi	Attività a supporto dei Servizi dell'Ente RILASCIO AUTORIZZAZIONI E CERTIFICAZIONI PER CONTO DEI SERVIZI DELL'ENTE Rif.Normativi: NORMATIVA DI SETTORE
Stakeholder	Cittadini, Imprese.
Responsabile del Servizio e recapiti	Dott.ssa Anna Maria Santangelo Tel.0923 806726/3280410400 E-mail asantangelo@consorziocomunale.trapani.it
Personale assegnato al Servizio e recapiti	Sig. Giacomo Palermo - Agente Contabile nominato con Determinazione Dirigenziale n.16 del 11/5/2020 Numero Generale 655 del 12/5/2020 tel. 0923/806722 E-mail gpalermo@consorziocomunale.trapani.it
SEDE Uffici	Via Valderice angolo via Castellammare (palaz. Cantù) , Trapani
Ricevimento utenza	Dal Lunedì al Venerdì dalle 8,30 alle 12,00 e Mercoledì dalle 15,00 alle 17,00

DIMENSIONE degli Standard di qualità	INDICATORE di qualità	Modalità di rilevazione (Criterio di determinazione)	Standard di qualità TARGET
ACCESSIBILITA'	Fruibilità del Servizio (in termini di canali di comunicazione e di orari/giornate)	Numero canali di comunicazione Numero giornate di ricevimento sul numero di giornate lavorative settimanali	Almeno 2 (recapito telefonico e email ordinaria) Almeno 3 giornate di cui una con orario pomeridiano
TEMPESTIVITA'	Rilascio atti	Giorni decorrenti dalla richiesta	Nella stessa giornata in cui il soggetto richiedente , o altro munito di formale delega, si presenta presso gli uffici, durante le giornate e gli orari di ricevimento
TRASPARENZA	Avviso/divulgazione delle informazioni relative: 1) al servizio erogato 2) Ai costi di erogazione	1) Termine entro cui provvedere all'aggiornamento sul sito istituzionale (Sezione <Amministrazione Trasparente=> delle informazioni (referenti/recapiti/orari etc.) per la fruizione del servizio 2) Definizione oggettiva importo oneri a carico degli utenti nella determinazione dirigenziale relativa all'atto da rilasciare, adottata dal Servizio competente	1) Tempestivo (= entro il giorno successivo all'acquisizione delle informazioni da aggiornare) 2) Si
EFFICACIA	Esaustività della prestazione erogata	Percentuale di questionari di customer satisfaction con esito positivo sul totale di questionari acquisiti	>= 60%