

STAFF GARE E CONTRATTI

4

| | |
|---|--|
| Descrizione del Servizio erogato e riferimenti normativi | Attività a supporto dei Servizi dell'Ente RILASCIO COPIE ALL'UTENZA PER CONTO DEI DIVERSI SERVIZI DELL'ENTE Rif. Normativi: NORMATIVA SUL DIRITTO DI ACCESSO LEGGE 241/90 - DELIBERAZIONE N.15 DEL 29/1/2018 INCASSO DIRITTI PER RILASCIO DELLE COPIE RICHIESTE – |
| 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 copie all'utenza | Giorni decorrenti dalla richiesta di rilascio | Nella stessa giornata in cui il soggetto richiedente o altro munito di formale delega, si presenta presso gli uffici per il ritiro, 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 degli oneri a carico degli utenti nella Deliberazione del Commissario Straordinario n. 15 del 29/01/2018 | 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% |