

AUTOTRASPORTATORI

Descrizione del Servizio erogato e riferimenti normativi	<p>Commissione Provinciale d'esame per l'accesso alla professione di autotrasportatore. Svolgimento di esami per l'accesso alla professione di autotrasportatore. Istanza pubblicata in allegato all'avviso con il quale vengono stabilite le date e le modalità di svolgimento degli esami.</p> <p>Rif. Normativi: D.M.508/1987; D.M.198/1991; D.M. 448/1991; D.Lgs.112/1998;D. Lgs.267/2000; D.Lgs. 395/2000; D.Lgs. 478/2001; D.M. 161/2005; D.A.R.S. 47/Gab./2009.</p> <p>Regolamento provinciale <Gestione esami per accesso alla professione di autotrasportatore approvato con deliberazione del Consiglio Provinciale n.41/C del 23/06/2010</p>			
Stakeholder	Cittadini, Imprese, Enti Pubblici etc.			
Responsabile del Servizio e recapiti	<p>Dott Di Bernardo Giovanni Franco 0923- 806607 - 3314615710 gdibernardo@provincia.trapani.it</p>			
Personale assegnato al Servizio e recapiti	Anna Giuseppe	Asaro Fonte	0923806300 0923 806606	aasaro@provincia.trapani.it gfonte@consorziocomunale.trapani.it
SEDE Uffici	Via Carrera, 8, Trapani			
Ricevimento utenza	Lunedì dalle ore 10:00 alle 12:00 - Mercoledì dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 15:30 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/certificata) Almeno 2 giornate (Lunedì e Mercoledì)
TEMPESTIVITA'	Tempi di conclusione istruttoria	giorni decorrenti dalla presentazione dell'istanza alla conclusione dell'istruttoria	< = 30 giorni dalla data di scadenza per la presentazione dell'istanza; < = 10 giorni dalla integrazione documentale.
TRASPARENZA	Pubblicazione/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=> dei provvedimenti adottati (referenti/recapiti/orari etc.) per la fruizione del servizio; 2) Completezza del costo erogato nella Sezione "Amm.ne Trasparente"	1) Tempestivo (dal momento della pubblicazione del provvedimento sul sito istituzionale); 2) SI
EFFICACIA	Esaustività della prestazione erogata	Percentuale di questionari di customer satisfaction con esito positivo sul totale di questionari acquisiti.	> = 60%