



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi MUNICIPIO 8 MEDIO LEVANTE- Anno 2021

SERVIZIO EROGATO (DESCRIZIONE STANDARD)	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/ n. pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTE DEL DATO	NOTE
Autenticazione di firma per alienazione beni mobili registrati	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo autenticazione	rilascio immediato		n. richieste/n. autentiche 0	Nessuna richiesta		
PERMESSI								
Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio dell'autorizzazione/concessione	50 gg dalla data di presentazione della domanda, con esclusione dei tempi necessari per l'eventuale reperimento dei pareri o nulla osta da parte di Aziende o Enti esterni. Salvo sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990 e ss.mm.ii.)	100,00%	n. richiesta 35 /n. concessione_autoriz.. N° 32	il 100% fa riferimento alla conclusione ed emissione nei termini dei provvedimenti finali.Si precisa inoltre che ci sono stati casi di rinuncia, mancato/tardivo pagamento da parte del richiedente e ritardi nell'espressione dei pareri da parte di Aster, Vigili	Banca dati Sipor e archivio cartaceo	
Rilascio autorizzazione/concessione passo carrabile a seguito di voltura	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della ricevuta dell'autorizzazione/concessione	30 gg dalla data di presentazione della domanda esclusa la sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990, e ss.mm.ii	100,00%	n. richiesta 46 /n. concessione_autoriz.. N° 43	il 100% fa riferimento alla conclusione ed emissione nei termini dei provvedimenti finali.Si precisa inoltre che ci sono stati casi di rinuncia, mancato/tardivo pagamento da parte del richiedente	Banca dati Sipor e archivio cartaceo	
Rinuncia autorizzazione/concessione passo carrabile	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della ricevuta di richiesta di cancellazione	immediato	100,00%	n. richiesta/n. cancellazioni N° 8		Banca dati Sipor e archivio cartaceo	
Autorizzazione rottura ordinaria del suolo pubblico piccoli utenti mediante accesso al portale del servizio on line	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della autorizzazione	40 gg con esclusione dei tempi necessari per l'eventuale reperimento dei pareri o nulla osta da parte di Aziende o Enti esterni	100,00%	n. richieste 21 /n. autorizzazioni N° 15	il 100% fa riferimento alla conclusione ed emissione nei termini dei provvedimenti finali.Si precisa inoltre che ci sono stati casi di rinuncia, mancato/tardivo pagamento da parte del richiedente e ritardi nell'espressione dei pareri da parte di Aster, Vigili	Banca dati Sistema Monic@	

Autorizzazione rottura urgente del suolo pubblico direttamente presso l'ufficio permessi o mediante accesso al portale del servizio on line	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della autorizzazione	immediato	100,00%	n. richieste 31 /n. autorizzazioni N° 26	il 100% fa riferimento alla conclusione ed emissione nei termini dei provvedimenti finali.Si precisa inoltre che ci sono stati casi di rinuncia, mancato/tardivo pagamento da parte del richiedente o comunque casi non imputabili all'Ufficio	Banca dati Sistema Monic@
Autorizzazione alla occupazione temporanea di suolo pubblico a fini edili mediante accesso al portale del servizio on line	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della autorizzazione	40 gg dalla data di presa in carico della domanda salvo sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990, e ss.mm.ii.)	100,00%	n. richieste 197 /n. autorizzazioni N° 151	il 100% fa riferimento alla conclusione ed emissione nei termini dei provvedimenti finali.Si precisa inoltre che ci sono stati casi di rinuncia, mancato/tardivo pagamento da parte del richiedente e ritardi nell'espressione dei pareri da parte di Aster, Vigili e City Green Light	Banca dati Sistema Monic@
Autorizzazione installazione specchi parabolici - dissuasori di sosta/segnaletica orizzontale a servizio di passo carrabile. Autorizzazione dissuasori a salvaguardia accessi pedonali - Autorizzazione pedana per abbattimento barriera architettonica - Nulla osta delimitazione di proprietà privata	Tempestività nell'erogazione del servizio	tempo rilascio della autorizzazione	40 gg dalla data di presa in carico della domanda con esclusione dei tempi necessari per l'eventuale reperimento dei pareri o nulla osta da parte di Aziende o Enti esterni (salvo sospensione dei termini ai sensi della Legge n. 241/1990, e ss.mm.ii.)	100,00%	n. richieste 20 /n. autorizzazioni N° 14	il 100% fa riferimento alla conclusione ed emissione nei termini dei provvedimenti finali.Si precisa inoltre che ci sono stati casi di rinuncia, mancato/tardivo pagamento da parte del richiedente e ritardi nell'espressione dei pareri da parte di Aster, Vigili	Banca dati Sistema Sipor e archivio cartaceo
Toponomastica - rilascio numerazione civica esterna/interna	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di trasmissione della nota di assegnazione della numerazione	30 dalla data di presentazione della domanda	100,00%	n. richieste /n. autoriz. N° 64		Auriga - Protocollo Ente

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

ESITI

1) Negli uffici municipali differenziazione dell'erogazione del servizio demografico attraverso l'appuntamento affiancato alla possibilità di accesso libero al cittadino	Non presenti i Servizi Demografici
2) Mantenimento del progetto di "task force anagrafe" con personale a supporto dei municipi grazie al quale i municipi sono in grado di rendere maggiormente efficiente il servizio erogato	Non presenti i Servizi Demografici
3) Incremento della possibilità di pagamento dei servizi demografici tramite il servizio on line PagoPA su piattaforma MIP	Non presenti i Servizi Demografici
4) Incremento della possibilità di pagamento dei servizi erogati dagli Uffici Permessi municipali tramite il servizio PagoPA on line su piattaforma MIP	28/02/2021: Attivazione sulla Piattaforma PagoPa dei pagamenti relativi alle tariffe dei servizi connessi agli Uffici Permessi municipali

Il Direttore Municipio Medio
Levante
Dott. MARCO PASINI
(documento firmato digitalmente)