

## Mapa esemplificativa del servizio di gestione dei rifiuti ordinari

**Principali caratteristiche del servizio erogato**

Il servizio prevede, oltre alla raccolta dell'indifferenziato, una differenziazione per plastica, legno, carta, vetro e alluminio.

**Modalità di erogazione**

Il servizio di raccolta di rifiuti ordinari viene effettuato tramite appositi contenitori (cassonetti e campane), distribuiti sul territorio in base alla densità abitativa.

**Tipologia di utenza che usufruisce del servizio**

Tutti i cittadini del territorio di riferimento

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso ai contenitori per la raccolta (cassonetti/campane)	$\frac{\text{Numero di contenitori}}{\text{Numero di persone residenti}} \times 100$	4
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come differenziare al meglio e su quali contenitori usare	$\frac{\text{Numero di tipologie di rifiuti differenziabili per i quali esistono sul sito web informazioni relative alla corretta differenziazione}}{\text{Numero di tipologie di rifiuti differenziabili}}$	100%
Tempestività	Tempestività	Frequenza di raccolta dei rifiuti (eventualmente un indicatore per tipo: indifferenziato, plastica, carta, etc.)	$\frac{\text{Numero di giorni in cui è stata effettuata la raccolta}}{\text{Numero di giorni in cui la raccolta di tali rifiuti è prevista}}$	95%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Spese a carico dell'utente	0
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	$\frac{\text{Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento}}{\text{Numero totale di pratiche}}$	95%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	50
	Completezza	Esaustività della prestazione erogata	$\frac{\text{Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso della amministrazione}}{\text{Numero totale di istanze pervenute}}$	90%

(\*) I valori sono indicativi e relativi ad un dato periodo di riferimento (es. anno)

## Mapa esemplificativa del servizio per il trasporto pubblico urbano

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio prevede l'erogazione del trasporto pubblico di superficie su gomma
Modalità di erogazione	Il servizio viene erogato mediante autobus
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Tutti i cittadini, turisti e i pendolari

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accessibilità facilitata autobus	$\frac{\text{Numero autobus con pianale ribassato}}{\text{Numero totale autobus circolanti}}$	70%
	Accessibilità multicanale	Informazioni aggiornate attraverso display sulla tempistica di arrivo degli autobus alla fermata	$\frac{\text{Numero fermate dotate di pannelli informativi (display)}}{\text{Numero totale numero di fermate}}$	10%
Tempestività	Tempestività	Puntualità del servizio urbano	$\frac{\text{Numero di autobus non in anticipo e con un ritardo inferiore a 5 minuti}}{\text{Numero totale di autobus circolanti}}$	80%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le tipologie di casi per i quali è possibile ottenere un indennizzo e le relative modalità di richiesta	$\frac{\text{Numero di tipologie di indennizzo (con relative modalità di richiesta) pubblicate sul sito web}}{\text{Numero totale di casi di indennizzo (con relative modalità di richiesta) che l'utente ha diritto di utilizzare}}$	100%
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata per l'accoglimento della richiesta di indennizzo	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	10
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	1
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	$\frac{\text{Numero di corse effettuate}}{\text{Numero di corse programmate}}$	95%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	$\frac{\text{Numero di linee soppresse}}{\text{Numero di linee programmate}}$	5%
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Rispetto degli obiettivi previsti nel contratto di servizio	98%

(\*) I valori sono indicativi e relativi ad un dato periodo di riferimento (es. anno)

## Mapa esemplificativa dei servizi di sportello-anagrafe

<b>Principali caratteristiche del servizio erogato</b>	Il servizio prevede il rilascio degli atti che le leggi in materia affidano ai Comuni e l'aggiornamento dei registri della popolazione residente		
<b>Modalità di erogazione</b>	Il servizio viene effettuato tramite attività di sportello secondo orari prestabiliti per l'accesso del pubblico		
<b>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</b>	Tutti i cittadini residenti nel territorio di riferimento		

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore programmato (*)
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	$\frac{\text{Numero di giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello}}{\text{Numero totale di giornate lavorative (ufficiali)}}$	90%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	$\frac{\text{Numero di servizi erogati via web, fax o call center}}{\text{Numero totale dei servizi erogati}}$	80%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	$\frac{\text{Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto}}{\text{Numero totale di richieste di prestazione pervenute}}$	90%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	8
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web	8
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	1
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	$\frac{\text{Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento}}{\text{Numero totale di pratiche}}$	94%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	50
	Completezza	Esaustività della prestazione erogata	$\frac{\text{Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso della amministrazione}}{\text{Numero totale di istanze pervenute}}$	95%

(\*) I valori sono indicativi e relativi ad un dato periodo di riferimento (es. anno)