

# CARTA DEI SERVIZI

## SETTORE 4- Infrastrutture e Servizi Manutentivi

DIRIGENTE: \_Ing.Tiziana Mossone

3° piano Palazzo Comunale – Piazza Dante n.44- tel 0784 216781 - email tiziana.mossone@comune.nuoro.it

### SERVIZI/UFFICI

### ORGANIGRAMMA

SERVIZIO/UFFICIO	DESCRIZIONE	RESPONSABILE	DIPENDENTI IMPIEGATI
<b>Servizio Amministrativo</b>	Espropri	Dott.Antonietta Bosu	
	Sinistri stradali	Dott.Antonietta Bosu	
<b>Servizio Infrastrutture Gruppo 1</b>	Viabilità - Sottoservizi	Ing.Sergio Pisano	Geom.Pierpaolo Fara Geom.Marco Buffa Geom.Luigi Manca Rag.Graziano Mingioni Sig. Giampaolo Piras Sig.Costantino Farris Sig.Bernardo Arisci Sig.Antonio Pintori
<b>Servizio Infrastrutture Gruppo 2</b>	Scuole - Asili		Geom. Paolo Corona Geom. Francesco Fara Sig.Cosma Cadinu
<b>Servizio Infrastrutture Gruppo 3</b>	Infrastrutture puntuali		Ing.Angelo Fenu Geom.Graziano Corda
<b>Servizio Infrastrutture Gruppo 4</b>	Infrastrutture puntuali Alloggi ERP		Arch.Piera Barca Arch.Salvatore Cambosu Geom.Barbara Pusceddu
<b>Servizio Infrastrutture Gruppo 5</b>	Infrastrutture puntuali		Ing.Maria Manca Geom.Stefania Moro
<b>Servizi Cimiteriali</b>	Gestione Cimitero		Rag.Salvatore Porcheri Dott.Cristiana Dessanai Sig.Bardeglinu Sig.Castangia Sig.Scano
<b>Ufficio Datore di Lavoro</b>	Sicurezza sui luoghi di lavoro		Dott.Mariagiovanna Selloni
<b>Servizio Appalti</b>	Predisposizione gare/affidamenti		Geom.Antonio Pani

			P.A. Gianfranca Porcu Arch.Marta Meloni

### ORARI DI APERTURA UFFICI

UFFICIO	ORARI
Cimitero	9-11

### COME METTERSI IN CONTATTO CON IL SERVIZIO

DIPENDENTE	RUOLO	COLLOCAZIONE	REC TELEFONICO	INDIRIZZO MAIL
Antonietta Bosu	Sinistri- Espropri	3°piano Palazzo Comunale	0784 216747	antonietta.bosu@comune.nuoro.it
Sergio Pisano	Viabilità- Sottoservizi	3°piano Palazzo Comunale	0784 216786	sergio.pisano@comune.nuoro.it
Luigi Manca	Illuminazione Pubblica	3°piano Palazzo Comunale	0784 216704	luigi.manca@comune.nuoro.it
Barbara Pusceddu	Manutenzione alloggi ERP	3°piano Palazzo Comunale	0784 216768	barbara.pusceddu@comune.nuoro.it
Paolo Corona	Manutenzione scuole- asili	3°piano Palazzo Comunale	0784 216830	paolo.corona@comune.nuoro.it
Francesco Fara	Manutenzione scuole	3°piano Palazzo Comunale	0784 216861	francesco.fara@comune.nuoro.it
Graziano Mingioni	Autorizzazioni tagli stradali	3°piano Palazzo Comunale	0784 216834	graziano.mingioni@comune.nuoro.it
Gianfranca Porcu	Appalti	3°piano Palazzo Comunale	0784 216838	gianfranca.porcu@comune.nuoro.it
Antonio Pani	Appalti	3°piano Palazzo Comunale	0784 216774	antonio.pani@comune.nuoro.it
Marta Meloni	Appalti	3°piano Palazzo Comunale	0784 216783	marta.meloni@comune.nuoro.it
Salvatore Porcheri	Servizi Cimiteriali	Cimitero Via Ballero	0784 36677	salvatore.porcheri@comune.nuoro.it
INDIRIZZO PEC (se esistente) lavori.pubblici@pec.comune.nuoro.it				

### I SERVIZI AL CITTADINO/UTENTE

UFFICIO	ATTIVITA' SVOLTE	MODALITA' DI ACCESSO	FRUIBILITA'	DOCUMENTAZIONE
Servizio Amministrativo Cimitero	Tumulazioni, sepolture, estumulazioni, esumazioni	Di persona, via pec, istanza online, telefonica	Totale	Modulistica disponibile online
Viabilità	Rilascio autorizzazioni al taglio stradale	Di persona, via pec, istanza online	Totale	Modulistica disponibile online

--	--	--	--	--

### PROCEDIMENTI RESI DAL SETTORE

PROCEDIMENTO	RESP. PROC./RESP. PROC. FINALE	TERMINI DI CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO PREVISTI DALLA LEGGE	STANDARD DI SERVIZIO
Autorizzazioni al taglio stradale	Dirigente	30gg	15gg
Assegnazione loculi- sepolture	Dirigente		24 ore

### ULTERIORI INFORMAZIONI SUI SERVIZI RESI

SERVIZIO/PRESTAZIONE	COSTI	ADEMPIMENTI PREVISTI	MODULISTICA	TIPOLOGIA DI UTENZA
Autorizzazioni al taglio stradale	vari	Redazione atto abilitativo	Disponibile online	Cittadini
Assegnazione loculi- sepolture	vari	Redazione atto concessione	Disponibile online	Cittadini

### STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO (per l'intero settore)

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	SOTTO-DIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE DI QUALITÀ'	FORMULA DI CALCOLO INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ (VALORE PROGRAMMATO)
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. di giornate lavorative con apertura al pubblico in rapporto alle giornate lavorative totali	100%
	accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web in rapporto al numero totale dei servizi erogati	2/2
Tempestività		Tempo massimo dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto in rapporto al numero di richieste pervenute	100%
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione nel sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del Servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	Aggiornato
	Procedure di contatto	pubblicazione nel sito web delle informazioni riguardanti le procedure di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	Aggiornato
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	Aggiornato
	spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	Informazioni disponibili presso gli uffici con modalità su elencate
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento in rapporto al n. totale delle pratiche	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti in materia rispetto al servizio svolto	0
	compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	n. di reclami accolti in materia rispetto al servizio svolto	0