



Città Metropolitana di Reggio Calabria

Carta dei servizi

(Approvata con Deliberazione del Sindaco Metropolitanò n..... del.....)



Indice

Indice.....	1
Premessa	3
Quadro normativo.....	4
Funzioni e Servizi erogati – Standard di qualità.....	5
“Direzione Generale”	5
Direzione Generale	6
Funzioni e Servizi erogati – Standard di qualità.....	9
“Segreteria Generale”	9
Segreteria Generale	10
Funzioni e Servizi erogati – Standard di qualità.....	12
“Area Amministrativa e Risorse”	12
Settore 1 "Affari Generali"	13
Settore 2 "Affari Istituzionali e Risorse Umane".....	17
Settore 3 "Informatizzazione e digitalizzazione".....	19
Settore 4 "Servizi Finanziari - Tributi - Partecipate".....	20
Funzioni e Servizi erogati – Standard di qualità.....	21
Area Sviluppo e Patrimonio.....	21
Settore 5 "Istruzione e Formazione professionale"	22
Settore 6 "Sviluppo Economico".....	25
Settore 7 "Politiche sociali".....	29
Settore 8 "Agricoltura, Caccia e Pesca".....	30



Settore 9 "Patrimonio"	32
Funzioni e Servizi erogati – Standard di qualità.....	33
Area Tecnica.....	33
Settore 10 "Pianificazione - Ambiente - Leggi speciali"	34
Settore 11 "Viabilità"	36
Settore 12 "Edilizia".....	37
Settore 13 "Difesa Suolo e Demanio idrico e fluviale".....	42
Funzioni e Servizi erogati – Standard di qualità.....	44
Area U.O.A.	44
Polizia Metropolitana.....	45
Stazione Unica Appaltante Metropolitana.....	52
Avvocatura	56
U.P.S. Gestione del ciclo integrale dei rifiuti.....	57



Premessa

La normativa in materia di efficienza e trasparenza della Pubblica Amministrazione (D.Lgs 150/2009) attribuisce quale finalità principale della misurazione e valutazione della *performance*, il miglioramento della qualità dei servizi offerti dalle amministrazioni pubbliche e prevede che le stesse adottino, a tale scopo, metodi e strumenti adeguati, secondo criteri strettamente connessi al soddisfacimento dell'interesse dei destinatari dei servizi.

La Carta dei Servizi della Città Metropolitana di Reggio Calabria, pur avendo come obiettivo primario la definizione di un elenco dei servizi e dei relativi standard di qualità, è un documento che ha molteplici valenze. Esso, oltre ad illustrare i servizi erogati dall'Ente, rappresenta l'impegno che l'Ente assume con i destinatari del proprio servizio.

Con questo patto, la Città Metropolitana si impegna formalmente a fornire determinati livelli di servizio (standard) e attribuisce agli utenti il potere di controllo sul proprio operato, attraverso gli strumenti di garanzia cui essi possono ricorrere per tutelare i propri diritti. A tal fine, sul sito della città metropolitana (<https://www.cittametropolitana.rc.it/urp/reclami>) è previsto l'apposito modulo che, una volta compilato, dovrà essere inviato all'Ufficio URP del Settore "Affari Generali".

Si tratta di un ulteriore tassello che contribuisce a realizzare un rapporto di fiducia e trasparenza con il cittadino e che permette a quest'ultimo di esplicitare un controllo sulle modalità con le quali la Città Metropolitana eroga i propri servizi.

In questi termini, la Carta dei servizi rappresenta uno strumento strategico per il percorso di qualità dell'Ente, laddove il percorso è di natura circolare: parte dai cittadini, con azioni di ascolto dei loro bisogni, e torna ai cittadini a garanzia degli impegni assunti dall'Ente attraverso una nuova fase di ascolto volta a rilevare il livello di soddisfazione delle aspettative, al fine di apportare modifiche migliorative al servizio, in un'ottica di miglioramento continuo.

La Carta dei servizi, quindi, oltre ad essere uno strumento per la qualità è anche strumento di trasparenza, partecipazione e di autovalutazione delle prestazioni dell'Ente.

Il percorso metodologico tracciato dal presente documento per l'individuazione dei servizi erogati e degli standard di qualità, in sintesi è rappresentato da:

1. la Mappatura dei servizi erogati a valenza esterna oggetto della Carta dei servizi;
2. la descrizione del servizio erogato per ciascuna funzione svolta dall'Ente nell'ambito delle Aree di coordinamento individuate con DSM n. 1/2020;
3. le modalità di erogazione di ciascun servizio;
4. la tipologia di utenza interessata;
5. la dimensione misurata (trasparenza, tempestività, accessibilità, efficacia);
6. l'individuazione dello strumento di misurazione – indicatore – ossia la quantificazione in grado di rappresentare in modo valido, pertinente ed affidabile il servizio e/o l'attività, a cui sarà associato un valore programmato;
7. il valore programmato, standard, ossia il livello con cui l'amministrazione si impegna ad erogare il servizio.

Il processo che conduce alla costruzione della Carta dei servizi metropolitana è dinamico e partecipato. I servizi saranno sottoposti ad una revisione periodica, in modo da consentire un innalzamento progressivo della qualità dei servizi erogati.



Quadro normativo

Il presente documento è stato redatto facendo riferimento alla seguente normativa:

- ✓ il D.Lgs. n. 150/2009 “Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”
- ✓ il D.Lgs n. 198/2009 “Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l’efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici”
- ✓ il D.Lgs n.33/2013 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”
- ✓ la Delibera Civit n.88/2010 “Linee guida per la definizione degli standard di qualità (art.1, comma1 del d.lgs 198/2009)”
- ✓ la Delibera Civit n.3/2012 “Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici”
- ✓ la Deliberazione della Giunta Provinciale n. 21 del 18 febbraio 2014
- ✓ la Deliberazione del Sindaco Metropolitanano n. 1 del 9 gennaio 2020 “Graduazione delle funzioni dirigenziali. Annullamento DSM n. 122 del 12 novembre 2019. Ridefinizione delle Aree di coordinamento. Integrazione.”



**Funzioni e Servizi erogati – Standard di qualità
“Direzione Generale”**



Direzione Generale

AREA:	DIREZIONE GENERALE
FUNZIONE:	DIREZIONE GENERALE
SERVIZIO EROGATO:	Piano della <i>performance</i>
DESCRIZIONE:	Il Piano della <i>performance</i> , introdotto dall'art. 10 del D.Lgs. n.150/2009, è il documento programmatico triennale, «che è definito dall'organo di indirizzo politico-amministrativo in collaborazione con i vertici dell'amministrazione e secondo gli indirizzi impartiti dal Dipartimento della funzione pubblica ai sensi dell'articolo 3, comma 2, e che individua gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi di cui all'articolo 5, comma 1, lettera b), e definisce, con riferimento agli obiettivi finali ed intermedi ed alle risorse, gli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance dell'amministrazione, nonché gli obiettivi assegnati al personale dirigenziale ed i relativi indicatori».
MODALITA' DI EROGAZIONE:	Predisposizione della proposta deliberativa al Sindaco Metropolitan per l'approvazione
TIPOLOGIA UTENZA:	Amministratori, dirigenti, cittadini ed in generale tutti i portatori di interesse delle attività dell'Ente

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
TRASPARENZA	Tempistica Informazioni	Pubblicazione sul sito internet dell'Ente, Sezione Amministrazione Trasparente	Numero di giorni necessari, dall'approvazione del documento, per l'aggiornamento della sezione web dedicata	7
	Contenuti	Frequenza dell'aggiornamento delle informazioni	Periodicità dell'aggiornamento delle informazioni nel sito web	Mensile
EFFICACIA	Conformità	D.Lgs. 150/2009, art. 10 e Regolamento Si.Mi.Va.Pe.	Nr. di rilievi dell'Organismo di Valutazione	0



AREA:	DIREZIONE GENERALE
FUNZIONE:	DIREZIONE GENERALE
SERVIZIO EROGATO:	Documento Unico di Programmazione
DESCRIZIONE:	Il sistema contabile introdotto con il D. Lgs 118/2011 e ss.mm.ii., accanto alla ridefinizione di principi contabili innovativi ha previsto un generale potenziamento dell'attività di programmazione degli enti locali, che si sostanzia nella predisposizione di un unico fondamentale documento, propedeutico alla formulazione del bilancio previsionale, che unifica e riassume tutti i previgenti documenti di programmazione allegati al bilancio (relazione previsionale e programmatica, piano delle opere pubbliche, piano delle alienazioni, conto del personale, etc.). Il Documento Unico di Programmazione, nella sua duplice formulazione "strategica" e "operativa" rappresenta pertanto una guida, sia per gli amministratori, sia per i dirigenti, che sono tenuti entrambi a improntare le loro decisioni e attività a quanto in esso contenuto. Costituisce quindi lo strumento fondamentale e il presupposto necessario per garantire coordinamento e coerenza all'azione amministrativa in relazione alle Linee Programmatiche
MODALITA' DI EROGAZIONE:	Predisposizione della proposta deliberativa al Sindaco Metropolitan per l'approvazione e successivi adempimenti (Consiglio Metropolitan, Conferenza Metropolitan)
TIPOLOGIA UTENZA:	Amministratori, dirigenti, cittadini ed in generale tutti i portatori di interesse delle attività dell'Ente

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
TRASPARENZA	Tempistica Informazioni	Pubblicazione sul sito internet dell'Ente, Sezione Amministrazione Trasparente	Numero di giorni necessari, dall'approvazione del documento, per l'aggiornamento della sezione web dedicata	7
	Contenuti	Frequenza dell'aggiornamento delle informazioni	Periodicità dell'aggiornamento delle informazioni nel sito web	Mensile
EFFICACIA	Conformità	Allegato n. 4/1 al D.Lgs. 118/2011, § 8	Nr. di rilievi del Collegio dei Revisori dei Conti	0



AREA:	DIREZIONE GENERALE
FUNZIONE:	Direzione Generale
SERVIZIO EROGATO:	Controllo strategico
DESCRIZIONE:	Il servizio organizza, presidia e coordina il sistema dei controlli strategici e fornisce supporto tecnico agli Organi di Vertice dell'Amministrazione, nonché al Nucleo di Valutazione
MODALITA' DI EROGAZIONE:	Le modalità di erogazione del servizio sono opportunamente descritte e previste dal Regolamento della Città Metropolitana approvato con Deliberazione Consiliare n.86 del 18/12/2019
TIPOLOGIA UTENZA:	organi di Governo, Nucleo di Valutazione, Collegio dei Revisori, Dirigenti

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
TRASPARENZA	Tempistica Informazioni	Pubblicazione online dei dati e dei relativi Piani (PEGI)	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento della pagina web dedicata	15
	Tempestività di risposta	Rispetto delle scadenze previste dal ciclo della performance	Numero di giorni di ritardo per la presentazione dei documenti di programmazione e di reportistica per le diverse tipologie di controlli	0
ACCESSIBILITA'	Fisica	Accesso agli Uffici	Giornate lavorative con apertura al pubblico/Numero totale giornate lavorative	2 su 5
	Multicanale	Contatto telefonico e/o via mail istituzionale	Giornate lavorative standard con apertura accessibilità multicanale	100%



**Funzioni e Servizi erogati – Standard di qualità
“Segreteria Generale”**



Segreteria Generale

AREA:	SEGRETERIA GENERALE
FUNZIONE:	Funzioni di supporto giuridico e amministrativo agli organi di governo
SERVIZIO EROGATO:	Controllo successivo di regolarità amministrativa
DESCRIZIONE:	Nell'ambito del sistema dei controlli interni, il controllo successivo di regolarità amministrativa consiste nell'attività di verifica delle determinazioni dirigenziali da estrarre mensilmente con metodo casuale ai sensi dell'Art. 4 del Regolamento dei Controlli Interni.
MODALITA' DI EROGAZIONE:	Gli esiti delle verifiche effettuate mensilmente e la Relazione semestrale sono trasmessi ai destinatari a mezzo posta certificata. La Relazione semestrale viene pubblicata sul sito istituzionale
TIPOLOGIA UTENZA:	Dirigenti/Amministratori

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
ACCESSIBILITA'	Multicanale	Relazione semestrale delle verifiche effettuate da pubblicare sul sito istituzionale	Numero giorni lavorativi per la pubblicazione sul sito istituzionale della relazione semestrale delle verifiche effettuate dalla scadenza di ciascun semestre considerato	60 giorni

AREA:	SEGRETERIA GENERALE
FUNZIONE:	Funzioni di supporto giuridico e amministrativo agli organi di governo
SERVIZIO EROGATO:	Rogito contratti
DESCRIZIONE:	Attività rogatoria dell'Ente
MODALITA' DI EROGAZIONE:	La stipula dei contratti in forma pubblica amministrativa a cura dell'Ufficiale rogante dell'Ente, ai sensi dell'Art. 97, comma 4, lett. c), del decreto legislativo n. 267/2000 (Testo Unico Enti Locali)
TIPOLOGIA UTENZA:	Operatori economici/Dirigenti

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
TEMPESTIVITA'	Tempestività	Rapidità di effettuazione degli adempimenti	Numero giorni lavorativi (al netto delle sospensioni non dipendenti dal Servizio Contratti) occorrenti per la stipula dei contratti dalla data di acquisizione del fascicolo di gara inviato dalla Stazione Unica Appaltante Metropolitana	60 giorni



AREA:	SEGRETERIA GENERALE
FUNZIONE:	Funzioni di supporto giuridico e amministrativo agli organi di governo
SERVIZIO EROGATO:	Assistenza e supporto attività organi di governo
DESCRIZIONE:	Assistenza e supporto all'attività deliberativa degli organi di governo per la pubblicazione all'Albo online.
MODALITA' DI EROGAZIONE:	Le deliberazioni del Consiglio metropolitano vengono pubblicate all'Albo online dopo la firma del Sindaco e del Segretario Generale. L'invio all'Albo online per la pubblicazione degli atti avviene telematicamente mediante l'uso della piattaforma in dotazione all'Ente
TIPOLOGIA UTENZA:	Amministratori/Dirigenti/cittadini

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
TEMPESTIVITA'	Tempestività	Adempimenti effettuati con celerità	Numero giorni lavorativi necessari per l'invio alla firma del Sindaco delle deliberazioni consiliari dalla data di svolgimento della seduta	5 giorni



**Funzioni e Servizi erogati – Standard di qualità
“Area Amministrativa e Risorse”**



Settore 1 "Affari Generali"

AREA:	AMMINISTRATIVA E RISORSE
FUNZIONE:	AFFARI GENERALI
SERVIZIO EROGATO:	ACCESSO AGLI ATTI
DESCRIZIONE:	La Città Metropolitana di Reggio Calabria garantisce il diritto di accesso dei cittadini ai propri atti, ai documenti, ai dati ed alle informazioni attraverso le tre diverse forme di accesso documentale, civico e generalizzato.
MODALITA' DI EROGAZIONE:	Sportello, PEC, (a breve piattaforma con SPID)
TIPOLOGIA UTENZA:	Tutti i soggetti interessati.

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
TEMPESTIVITA'	Tempestività di risposta	Tempestività nel rilascio di informazioni e di documenti	Numero di giorni necessari per il rilascio delle informazioni con provvedimento espresso e motivato.	N.30 giorni (fatti salvi i casi di differimento o sospensione)



AREA:	AMMINISTRATIVA E RISORSE
FUNZIONE:	AFFARI GENERALI
SERVIZIO EROGATO:	ALBO UNICO METROPOLITANO DELLE ASSOCIAZIONI
DESCRIZIONE:	<p>La Città Metropolitana ha istituito l'Albo Unico delle Associazioni con l'intento di favorire l'attività delle differenti forme associative che operano sul territorio metropolitano. L'albo è articolato nelle seguenti sezioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Sezione Civile: impegno civile, tutela e promozione dei diritti umani; -Sezione Culturale: educazione permanente, valorizzazione della cultura, del patrimonio storico ed artistico; -Sezione Turistica e Ricreativa: attività ricreativa, promozione turistica; -Sezione Sportiva: attività, promozione ed animazione sportiva; -Sezione Tutela ambientale: valorizzazione del patrimonio naturalistico; -Sezione Immigrazione e Politiche Comunitarie: politiche a favore della integrazione di cittadini comunitari ed extracomunitari, politiche a favore dell'accoglienza dei rifugiati e dei profughi; -Sezione Infanzia, Minori e Giovani: politiche a tutela degli infanti, dei minori e dei giovani del territorio metropolitano.
MODALITA' DI EROGAZIONE:	Sportelli URP – Mail - PEC
TIPOLOGIA UTENZA:	Le Associazioni che nelle finalità del loro statuto prevedano il perseguimento di una o più attività in cui è articolato l'Albo stesso, hanno sede nel territorio metropolitano e possono essere riconducibili ad associazioni di promozione sociale formalmente costituite al fine di svolgere attività di utilità sociale a favore di associati o di terzi, senza finalità di lucro.

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
TRASPARENZA	Definizione del procedimento	Procedimento d'iscrizione all'Albo Unico Metropolitano.	Numero di giorni necessari per iscrivere l'Associazione nell'Albo Unico Metropolitano.	Numero 30 giorni (salvo richieste di integrazione documentale)



AREA:	AMMINISTRATIVA E RISORSE
FUNZIONE:	AFFARI GENERALI
SERVIZIO EROGATO:	ALBO ON LINE
DESCRIZIONE:	Il servizio organizza gli adempimenti successivi all'attività deliberativa degli organi di governo metropolitano e all'attività gestionale dei settori e di altri enti, assolvendo agli obblighi di pubblicazione ed attribuendo valore legale agli atti ed ai provvedimenti amministrativi
MODALITA' DI EROGAZIONE:	Tutte le pubblicazioni sono visibili sul sito istituzionale alla pagina dedicata all'Albo on line
TIPOLOGIA UTENZA:	Cittadini, enti, associazioni e soggetti interessati.

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
TRASPARENZA	Tempistica di informazione	Pubblicazione all'Albo Pretorio on line dei Decreti, delle Deliberazioni sindacali e consiliari, delle determinazioni dirigenziali, degli avvisi e dei bandi e di altri atti.	Numero di giorni necessari per rendere visibili gli atti sull'Albo on line.	N.3 giorni

AREA:	AMMINISTRATIVA E RISORSE
FUNZIONE:	AFFARI GENERALI
SERVIZIO EROGATO:	PROTOCOLLO INFORMATICO E GESTIONE FLUSSI DOCUMENTALI
DESCRIZIONE:	Il servizio garantisce la gestione unica e coordinata dei documenti della Città Metropolitana, assicurando criteri uniformi di classificazione ed archiviazione
MODALITA' DI EROGAZIONE:	Sportello nella sede centrale e nei due Uffici Polifunzionali di Locri e di Palmi, Mail, PEC.
TIPOLOGIA UTENZA:	Tutti i soggetti interessati

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
ACCESSIBILITA'	Fisica	Accesso del pubblico ai 3 sportelli	Giornate lavorative settimanali con apertura al pubblico	5 giorni a settimana
	Multicanale	Mail – PEC	Giornate lavorative settimanali con apertura accessibilità multicanale	7 giorni a settimana



AREA:	AMMINISTRATIVA E RISORSE
FUNZIONE:	AFFARI GENERALI
SERVIZIO EROGATO:	PROTOCOLLO SALUTE
DESCRIZIONE:	La Città Metropolitana di Reggio Calabria permette ai cittadini residenti nell'area metropolitana, affetti da gravi patologie, di recarsi presso le strutture sanitarie siciliane usufruendo di una tariffa agevolata del titolo di viaggio con la Blufferries s.r.l.
MODALITA' DI EROGAZIONE:	Sportelli URP - Mail - PEC. Gli utenti interessati, almeno 15 giorni prima della data prevista del viaggio, devono presentare il modulo di richiesta unitamente alla documentazione della visita specialistica e/o trattamento rilasciata dalla struttura sanitaria. Il titolo di viaggio, a tariffa ridotta per la tratta A/R, è disponibile presso la biglietteria della Blufferries nel giorno previsto per il traghetamento.
TIPOLOGIA UTENZA:	Tutti i soggetti interessati.

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
TEMPESTIVITA'	Tempestività di risposta	Tempestività nel rilascio della autorizzazione al traghetamento con tariffa agevolata	Numero di giorni necessari per il rilascio della autorizzazione.	N.15 giorni

AREA:	AMMINISTRATIVA E RISORSE
FUNZIONE:	AFFARI GENERALI
SERVIZIO EROGATO:	RELAZIONI CON IL PUBBLICO
DESCRIZIONE:	Front office informazioni sulle attività e sui servizi erogati dall'Ente
MODALITA' DI EROGAZIONE:	Attività di sportello nella sede centrale e nei due Uffici Polifunzionali di Locri e di Palmi
TIPOLOGIA UTENZA:	Tutti i soggetti interessati e gli utenti di diversi servizi dell'Ente

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
ACCESSIBILITA'	Fisica	Accesso del pubblico ai 3 sportelli nella sede centrale e nei due Uffici Polifunzionali di Locri e di Palmi	Giornate lavorative settimanali con apertura al pubblico	5 giorni a settimana
	Multicanale	Contatto telefonico e/o via mail istituzionale	Giornate lavorative settimanali con apertura accessibilità multicanale	5 giorni a settimana



Settore 2 "Affari Istituzionali e Risorse Umane"

AREA:	AMMINISTRATIVA E RISORSE
FUNZIONE:	Affari Istituzionali
SERVIZIO EROGATO:	Servizi Generali
DESCRIZIONE:	Concessione utilizzo Sale dell'Ente per manifestazioni ed eventi di alto profilo e valore sociale, morale, culturale, celebrativo, educativo, sportivo, ambientale, etc.
MODALITA' DI EROGAZIONE:	Su richiesta diretta del soggetto pubblico o privato interessato
TIPOLOGIA UTENZA:	Associazioni, Enti, Fondazioni e/o altre tipologie

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
ACCESSIBILITA'	Tempestività	Tempestività di risposta	Istruttoria e atto di concessione	Da 10 a 20 giorni

AREA:	AMMINISTRATIVA E RISORSE
FUNZIONE:	Affari Istituzionali
SERVIZIO EROGATO:	Ufficio Assistenza Amministrativa – Organi Istituzionali
DESCRIZIONE:	Designazione, nomina e revoca rappresentanti della Città Metropolitana di Reggio Calabria presso Enti, Aziende, Istituzioni, Società, Fondazioni, e Organismi comunque denominati e/o partecipati, ai sensi dell'art. 6 del "Regolamento degli indirizzi e delle procedure per le nomine, le designazioni e le revoche dei rappresentanti della Città Metropolitana di Reggio Calabria presso gli Organismi partecipati".
MODALITA' DI EROGAZIONE:	Avviso pubblico
TIPOLOGIA UTENZA:	Enti, Aziende e Istituzioni

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
ACCESSIBILITA'	Tempestività	Tempestività istruttoria	Tempo di risposta sulla base delle domande pervenute	Da 30 a 90 giorni



AREA:	AMMINISTRATIVA E RISORSE
FUNZIONE:	Gestione del personale
SERVIZIO EROGATO:	Servizio Giuridico del Personale. Selezione pubblica
DESCRIZIONE:	Il Servizio Giuridico del Personale gestisce le risorse umane dell'Ente e i procedimenti di accesso all'impiego presso la Città Metropolitana di Reggio Calabria attraverso gli istituti della, Mobilità esterna ex art. 30 D.Lgs 165/2001, del Comando temporaneo e dei concorsi esterni in relazione al fabbisogno dell'Ente.
MODALITA' DI EROGAZIONE:	Avviso/Bando di Selezione pubblicato su sito Istituzionale, Albo on line e altri eventuali canali informativi.
TIPOLOGIA UTENZA:	Cittadini e dipendenti in servizio a tempo indeterminato presso altro Ente dello stesso comparto Enti locali in possesso dei requisiti previsti dall'Avviso/Bando di Selezione pubblica.

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
ACCESSIBILITA'	Multicanale	Consultabilità Avviso/Bando	Percentuale di accessibilità al contenuto delle procedure Avviso/Bando pubblicato sul sito istituzionale	100%
TRASPARENZA	Contenuti	Pubblicazione e diffusione dei contenuti Albo on line e sito Istituzionale dell'Ente	Numero giorni medi di pubblicazione e diffusione dei contenuti Albo on line e sito Istituzionale dell'Ente	Da 15 a 30 giorni



Settore 3 "Informatizzazione e digitalizzazione"

AREA:	AMMINISTRATIVA E RISORSE
FUNZIONE:	Sistemi informativi
SERVIZIO EROGATO:	Servizi digitali
DESCRIZIONE:	L'obiettivo del servizio è potenziare gli strumenti di comunicazione tra l'Amministrazione e gli stakeholder, implementando il maggior numero di servizi "on line" e garantendo l'accesso alle informazioni e ai servizi in modo semplice ai cittadini. In particolare le attività si riferiscono alla gestione dei portali: -informativi, con lo scopo di mettere al corrente i cittadini delle iniziative attuate dall'Ente (Portale istituzionale, Amministrazione trasparente, Albo on line, etc) - interattivi, che consentono ai cittadini, imprese e professionisti di usufruire dei servizi messi a disposizione dall'Ente mediante multicanali bidirezionali (gare telematiche, albo professionisti, pagopa, istanza on line, etc)
MODALITA' DI EROGAZIONE:	Implementazione e gestione piattaforme web
TIPOLOGIA UTENZA:	Cittadini, Enti pubblici, Operatori economici, Professionisti

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
TRASPARENZA	Contenuti	Accesso diretto alle informazioni e ai servizi	Percentuale dei servizi erogati in modalità "on line"	50%
ACCESSIBILITA'	Multicanale	Accesso web / via mail / App / contatto telefonico	Numero di canali fruibili	Minimo 3
TEMPESTIVITA'	Ripristino della disponibilità dei servizi		Intervento in caso di malfunzionamento dell'infrastruttura	Ripristino funzionamento entro la giornata lavorativa successiva per almeno l'80% dei casi



Settore 4 "Servizi Finanziari - Tributi - Partecipate"

AREA:	AMMINISTRATIVA E RISORSE
FUNZIONE:	Entrate e Tributi
SERVIZIO EROGATO:	Corretta informazione agli utenti sia per l'espletamento degli adempimenti previsti che riscontro in merito al corretto espletamento
DESCRIZIONE:	Informativa agli utenti su normativa; adempimenti e modalità di pagamento; riscontro e verifica dei versamenti effettuati.
MODALITA' DI EROGAZIONE:	Telematica – diretta front-office
TIPOLOGIA UTENZA:	Imprese – Cittadini - Enti

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
EFFICACIA	Conformità	Nei termini di legge in ossequio e nel rispetto della normativa vigente	Percentuale di richieste evase	100%



**Funzioni e Servizi erogati – Standard di qualità
Area Sviluppo e Patrimonio**



Settore 5 "Istruzione e Formazione professionale"

AREA:	SVILUPPO E PATRIMONIO
FUNZIONE:	Sostegno alla disabilità
SERVIZIO EROGATO:	Erogazione contributi in attuazione D.P.C.M.-assistenza per l'autonomia e la comunicazione personale a favore di studenti con disabilità fisiche o sensoriali frequentanti istituti secondari superiori. Erogazione contributi in attuazione del piano di diritto allo studio per il sostegno alla disabilità di alunni frequentanti scuole di ciclo
DESCRIZIONE:	Acquisizione fondi nazionali per il tramite della Regione Calabria. Acquisizione dati P.E.I. da dirigenti scolastici/comuni su studenti/alunni disabili. Liquidazione dei contributi a favore di istituti secondari superiori/comuni.
MODALITA' DI EROGAZIONE:	Atto amministrativo finalizzato al contributo
TIPOLOGIA UTENZA:	Istituti Secondari Superiori Comuni della C.M.d. R.C.

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
TEMPESTIVITA'	Tempestività di riscontro	Rispetto dei termini ex lege relativi alla conclusione dei procedimenti	Numero procedimenti conclusi in proporzione a quelli avviati	100%

AREA:	SVILUPPO E PATRIMONIO
FUNZIONE:	Redazione short list di tecnici per l'assistenza specialistica alla disabilità nelle scuole
SERVIZIO EROGATO:	Aggiornamento elenco di tecnici in possesso di qualifica professionale riconosciuta nell'ambito della normativa vigente di specie per il profilo: "Tecnico per l'assistenza all'autonomia personale, alla comunicazione e all'inclusione sociale a favore di persone con disabilità"
DESCRIZIONE:	Emanazione bando sul sito istituzionale della C.M.d.R.C. Istruttoria istanze Costituzione/aggiornamento short list
MODALITA' DI EROGAZIONE:	Atto amministrativo finalizzato all'approvazione della short list
TIPOLOGIA UTENZA:	Istituti Secondari Superiori Comuni della C.M.d. R.C.

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
ACCESSIBILITA'	Fisica	Accesso agli Uffici previo appuntamento	5 giorni su 5 in relazione all'agenda appuntamenti	100%
	Multicanale	Contatto telefonico e/o via mail istituzionale	Giornate lavorative standard con apertura accessibilità multicanale	100%



AREA:	SVILUPPO E PATRIMONIO
FUNZIONE:	Concessione uso palestre scolastiche annesse agli istituti secondari superiori
SERVIZIO EROGATO:	Concessione in uso delle palestre scolastiche in orario extra scolastico, rilasciata ad associazioni sportive regolarmente costituite ed affiliate a federazioni sportive o ad enti di promozione sportiva riconosciuti dal coni. Concessione in uso straordinario e temporaneo per brevi manifestazioni e per una durata non superiore a tre giorni ad altri soggetti che ne facciano richiesta.
DESCRIZIONE:	Applicazione del regolamento sull'utilizzo in orario extra scolastico delle palestre degli istituti scolastici di istruzione superiore della provincia di Reggio Calabria, ai sensi del Dpr n. 567 del 10.10.1996 e della Legge n. 289/2002 – art. 90 commi 24/25/26. Promozione della pratica sportiva per tutti i cittadini del territorio provinciale.
MODALITA' DI EROGAZIONE:	Sottoscrizione convenzione con associazioni sportive.
TIPOLOGIA UTENZA:	Associazioni sportive regolarmente costituite ed affiliate a federazioni sportive o ad enti di promozione sportiva riconosciuti dal CONI.

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
ACCESSIBILITA'	Fisica	Accesso agli Uffici previo appuntamento	5 giorni su 5 in relazione all'agenda appuntamenti	100%
	Multicanale	Contatto telefonico e/o via mail istituzionale	Giornate lavorative standard con apertura accessibilità multicanale	100%

AREA:	SVILUPPO E PATRIMONIO
FUNZIONE:	Formazione Professionale a gestione diretta e a gestione di enti privati accreditati.
SERVIZIO EROGATO:	Attuazione progetti finalizzati al conseguimento della qualifica professionale riconosciuta a livello europeo.
DESCRIZIONE:	Attuazione di percorsi formativi senza onere per l'utenza. Autorizzazione allo svolgimento di attività di Formazione Professionale autofinanziate da enti privati. Monitoraggio, organizzazione esami finali e rilascio attestati.
MODALITA' DI EROGAZIONE:	A cura dei centri pubblici di formazione professionale della C.M.d. R.C. e/o degli enti privati accreditati.
TIPOLOGIA UTENZA:	Cittadini disoccupati/Inoccupati

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
ACCESSIBILITA'	Fisica	Accesso agli Uffici previo appuntamento	5 giorni su 5 in relazione all'agenda appuntamenti	100%
	Multicanale	Contatto telefonico e/o via mail istituzionale	Giornate lavorative standard con apertura accessibilità multicanale	100%



AREA:	SVILUPPO E PATRIMONIO
FUNZIONE:	Attuazione tirocini.
SERVIZIO EROGATO:	Organizzazione presso i settori e gli uffici della Città Metropolitana di tirocini per l'inclusione sociale/acquisizione competenze trasversali e orientamento.
DESCRIZIONE:	Sottoscrizione convenzione con enti di riferimento: Regione Calabria; Università; Dirigenti scolastici di istituti superiori. Monitoraggio tirocinio.
MODALITA' DI EROGAZIONE:	Affiancamento ai funzionari presso gli uffici della Città' Metropolitana.
TIPOLOGIA UTENZA:	Cittadini ex percettori di mobilità in deroga/universitari/studenti degli istituti superiori.

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
ACCESSIBILITA'	Fisica	Accesso agli Uffici previo appuntamento	5 giorni su 5 in relazione all'agenda appuntamenti	100%
	Multicanale	Contatto telefonico e/o via mail istituzionale	Giornate lavorative standard con apertura accessibilità multicanale	100%



Settore 6 "Sviluppo Economico"

AREA:	SVILUPPO E PATRIMONIO
FUNZIONE:	Provvedimenti con effetti economici diretti ed immediati per il destinatario
SERVIZIO EROGATO:	Contributi per iniziative culturali e per attività/eventi di interesse sportivo
DESCRIZIONE:	Erogazioni di contributi ad Associazioni/Organismi privati e ai Comuni per iniziative di promozione culturale e sportiva realizzati sul territorio metropolitano
MODALITA' DI EROGAZIONE:	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisizione istanza di contributo • Acquisizione della documentazione consuntiva (solo in caso di assegnazione formale di contributo) • Determina di liquidazione previa istruttoria della documentazione consuntiva Comunicazione avvenuta liquidazione del contributo
TIPOLOGIA UTENZA:	<ul style="list-style-type: none"> • Associazioni culturali e/o altri organismi privati • Comuni del territorio metropolitano Associazioni, Società Sportive ed altri organismi sportivi

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
TRASPARENZA	Tempistica Informazioni	Pubblicazione online sul sito istituzionale	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento della pagina web dedicata	10
	Contenuti	Frequenza dell'aggiornamento delle informazioni sul web	Periodicità dell'aggiornamento delle informazioni nel sito web sulle modalità di funzionamento del servizio	Annuale
ACCESSIBILITA'	Fisica	Accesso agli Uffici	Giornate lavorative con apertura al pubblico/Numero totale giornate lavorative	2 su 5
	Multicanale	Contatto telefonico e/o via mail istituzionale	Giornate lavorative standard con apertura accessibilità multicanale	100%
TEMPESTIVITA'	Tempestività nella risposta	Comunicazione ai soggetti beneficiari concessione contributo	Numeri giorni medi per l'istruttoria della documentazione consuntiva	30



AREA:	SVILUPPO E PATRIMONIO
FUNZIONE:	Provvedimenti privi di effetti economici diretti ed immediati per il destinatario
SERVIZIO EROGATO:	<ul style="list-style-type: none"> Provvedimenti autorizzativi di apertura, chiusura, variazione titolarità, sostituzione direttore tecnico, trasferimento sede di Agenzie di Viaggio e Turismo Classificazione e Riclassificazione Strutture Ricettive Alberghiere ed Extra alberghiere – Attribuzione Marchio B&B
DESCRIZIONE:	<ul style="list-style-type: none"> Apertura, chiusura, variazione titolarità, sostituzione direttore tecnico, trasferimento sede Controllo e vigilanza sulle agenzie di viaggio al fine di verificare il possesso della dotazione e dei servizi/standard qualitativi previsti dalla normativa vigente Classificazione strutture ricettive alberghiere ed extra alberghiere operanti nel territorio. Attribuzione del marchio B&B a seguito di richiesta da parte del Suap competente per territorio, per via telematica. <p>Controllo e vigilanza presso le strutture ricettive al fine di verificare il possesso della dotazione e dei servizi/standard qualitativi previsti dalla normativa vigente</p>
MODALITA' DI EROGAZIONE:	<ul style="list-style-type: none"> Acquisizione richiesta per via telematica secondo le modalità previste da ciascun Comune. I Comuni che aderiscono a CalabriaSuap collegandosi all'indirizzo www.calabriasuap.it e per il solo Comune di Reggio Calabria, al portale www.impresainungiorno.gov.it <p>Esame dell'istanza, eventuale richiesta di integrazione ed emanazione provvedimento</p>
TIPOLOGIA UTENZA:	<ul style="list-style-type: none"> Agenzie di Viaggio e Turismo Strutture Ricettive Alberghiere ed Extra alberghiere

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
TRASPARENZA	Tempistica Informazioni	Pubblicazione online sul sito istituzionale	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento della pagina web dedicata	10
	Contenuti	Frequenza dell'aggiornamento delle informazioni sul web	Periodicità dell'aggiornamento delle informazioni nel sito web sulle modalità di funzionamento del servizio	Annuale
ACCESSIBILITA'	Fisica	Accesso agli Uffici	Giornate lavorative con apertura al pubblico/Numero totale giornate lavorative	2 su 5
	Multicanale	Contatto telefonico e/o via mail istituzionale	Giornate lavorative standard con apertura accessibilità multicanale	100%
TEMPESTIVITA'	Tempestività di risposta	Rispetto ai termini di legge per la conclusione dei procedimenti	Percentuale di procedimenti conclusi nei termini su numero totale di procedimenti avviati	100%



AREA:	SVILUPPO E PATRIMONIO
FUNZIONE:	Contratti Pubblici - Affidamenti servizi e forniture
SERVIZIO EROGATO:	Attività ed eventi di spettacoli musicali, teatrali, bandistici e corali
DESCRIZIONE:	Valorizzazione e promozione attività ed eventi di spettacoli musicali, teatrali, bandistici e corali da realizzarsi sul territorio metropolitano
MODALITA' DI EROGAZIONE:	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisizione richieste di spettacolo da parte dei Comuni a seguito di apposito Bando • Acquisizione proposte di spettacolo da parte dei Promoter/Associazioni a seguito di apposito Bando • Acquisizione programmazione spettacoli da parte del Sindaco Metropolitano • Determina di affidamento spettacolo (solo ai Promoter/Associazioni ammesse dalla Commissione di Valutazione delle istanze pervenute) • Sottoscrizione contratto di prestazione artistica con i Promoter/Associazioni Determina di liquidazione del servizio reso a seguito di presentazione di fattura/ricevuta fiscale da parte dei Promoter/Associazioni e dell'attestazione di "avvenuto spettacolo" dei Comuni ospitanti
TIPOLOGIA UTENZA:	<ul style="list-style-type: none"> • Associazioni culturali e/o altri organismi privati • Società di organizzazione eventi artistici

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
TRASPARENZA	Tempistica Informazioni	Pubblicazione online sul sito istituzionale	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento della pagina web dedicata	10
	Contenuti	Frequenza dell'aggiornamento delle informazioni sul web	Periodicità dell'aggiornamento delle informazioni nel sito web sulle modalità di funzionamento del servizio	Annuale
ACCESSIBILITA'	Fisica	Accesso agli Uffici	Giornate lavorative con apertura al pubblico/Numero totale giornate lavorative	2 su 5
	Multicanale	Contatto telefonico e/o via mail istituzionale	Giornate lavorative standard con apertura accessibilità multicanale	100%



AREA:	SVILUPPO E PATRIMONIO
FUNZIONE:	Sostegno alle Imprese
SERVIZIO EROGATO:	Selezione Aziende per la Partecipazione a Fiere per la promozione dei comparti agroalimentare, dell'artigianato e del turismo
DESCRIZIONE:	Partecipazione delle imprese agroalimentari, artigiani a fiere B2B e B2C e operatori turistici alle fiere di settore
MODALITA' DI EROGAZIONE:	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisizione istanza di partecipazione a seguito di avviso pubblico • Valutazione istanze Comunicazione ammissione per partecipazione
TIPOLOGIA UTENZA:	<ul style="list-style-type: none"> • Aziende del territorio Operatori Turistici

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
TRASPARENZA	Tempistica Informazioni	Pubblicazione online sul sito istituzionale	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento della pagina web dedicata	10
	Contenuti	Frequenza dell'aggiornamento delle informazioni sul web	Periodicità dell'aggiornamento delle informazioni nel sito web sulle modalità di funzionamento del servizio	Annuale
ACCESSIBILITA'	Fisica	Accesso agli Uffici	Giornate lavorative con apertura al pubblico/Numero totale giornate lavorative	2 su 5
	Multicanale	Contatto telefonico e/o via mail istituzionale	Giornate lavorative standard con apertura accessibilità multicanale	100%



Settore 7 "Politiche sociali"

AREA:	SVILUPPO E PATRIMONIO
FUNZIONE:	Associazionismo, Volontariato, Cooperative sociali e Promozione Sociale
SERVIZIO EROGATO:	Il Settore Politiche Sociali collabora con le organizzazioni del terzo settore (es. cooperative sociali, associazioni di promozione sociale, associazioni di volontariato, organizzazioni non governative, ONLUS, fondazioni, banche etiche), il quarto Settore (come gruppi sociali informali e gruppi auto/mutuo aiuto), la società civile, gruppi di volontariato, le imprese economiche nell'ambito della responsabilità sociale di impresa. Ha il coordinamento metropolitano degli <i>8 Ambiti Territoriali di cui fanno parte i 97 Comuni dell'Area Metropolitana</i> . Partecipa alla definizione e attuazione della programmazione dei Piani di Zona del territorio metropolitano per le parti di competenza e assicura supporto tecnico ai Comuni
DESCRIZIONE:	Tenuta nella sezione metropolitana del Registro Regionale delle Organizzazioni di Volontariato, della Sezione Metropolitana dell'Albo Regionale e delle Cooperative Sociali. Gestione di contributi all'Associazionismo ed al Volontariato. Gestione dell'Albo Unico della Città Metropolitana di Reggio Calabria suddiviso nella sezione "Civile" Impegno civile, tutela e promozione dei diritti umani e nella sezione "Infanzia" minori e giovani - infanzia –(politiche a tutela degli infanti, dei minori e dei giovani del territorio metropolitano. Programmazione degli interventi in favore delle persone non vedenti e non vedenti, residenti sul territorio metropolitano. Tenuta delle banche dati del Servizio Civile
MODALITA' DI EROGAZIONE:	La richiesta di inserimento al Registro del territorio metropolitano di Reggio Calabria, delle Organizzazioni di Volontariato/Cooperative Sociali, può essere effettuata in qualsiasi periodo dell'anno. Il rinnovo della Tenuta al Registro del Volontariato è triennale e prima di tale scadenza le Associazioni devono inoltrare istanza di conferma corredata di tutti i documenti, pena la cancellazione. Per le Cooperative Sociali iscritte all'Albo, l'integrazione/modifica della documentazione, deve essere trasmessa entro e non oltre il mese di giugno dell'anno in corso. L'erogazione di contributi economici a favore dei soggetti con disabilità dell'udito e della vista, dopo la pubblicazione <i>online</i> sul sito della Città Metropolitana di Reggio Calabria di apposito Avviso Pubblico, avviene sulle istanze pervenute ed istruite nei termini di legge
TIPOLOGIA UTENZA:	<ul style="list-style-type: none"> - Organizzazioni del terzo settore e quarto settore; - Imprese economiche nelle loro attività statutarie o per iniziative effettuate nell'ambito della responsabilità sociale di impresa; - I Comuni dell'Area Metropolitana divisi in Ambiti Territoriali; Soggetti con disabilità.

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
TRASPARENZA	Contenuti	Frequenza dell'aggiornamento delle informazioni sul web	Periodicità dell'aggiornamento delle informazioni nel sito web sulle modalità di funzionamento del servizio	Annuale
ACCESSIBILITA'	Multicanale	Contatto telefonico e via mail istituzionale	Giornate lavorative standard con apertura accessibilità multicanale	100%



Settore 8 "Agricoltura, Caccia e Pesca"

AREA:	SVILUPPO E PATRIMONIO
FUNZIONE:	Il Settore Agricoltura, Caccia e Pesca svolge le funzioni che la L.R. 34/2002 e ss.mm.ii. concernente il decentramento amministrativo delegato alla ex Provincia di Reggio Calabria.
SERVIZIO EROGATO:	- Rilascio Tessere professionali raccolta funghi. - Rilascio tessere Licenza Pesca acque interne.
DESCRIZIONE:	- Rilascio autorizzazioni annuali (tessere professionali) per la raccolta dei funghi viene rilasciata ai cittadini residenti nel territorio metropolitano in possesso dell'attestato di idoneità alla commercializzazione dei funghi epigei spontanei. Normativa di riferimento: L.R. n. 30/2001; Regolamento Provinciale per la raccolta e commercializzazione dei funghi epigei spontanei (Delibera GP n 337 del 25 maggio 2004). - La licenza di pesca viene rilasciata per i residenti nel territorio della Città Metropolitana di Reggio Calabria, è costituita da un libretto numerato privo di foto che non costituisce documento di riconoscimento e quindi deve essere accompagnato da idoneo documento d'identità. Le licenze di tipo B e C della pesca non professionale con l'uso della canna con o senza mulinello armata con uno o più ami anno validità di sei anni dalla data di rilascio su tutto il territorio nazionale, mentre la licenza di tipo D è rilasciata agli stranieri ed ha la validità di un anno. Normativa di riferimento: L.R. n. 29/2001
MODALITA' DI EROGAZIONE:	La domanda, da redigersi su apposita modulistica scaricabile dal sito internet www.cittametropolitana.rc.it comprensiva degli allegati, deve essere indirizzata al Settore Agricoltura Caccia e Pesca ed inviata al protocollo generale dell'ente Città Metropolitana di Reggio Calabria. Il modulo di pagamento PagoPa è scaricabile collegandosi al sito www.agroservizi.regione.calabria.it alla voce modulo di pagamento.
TIPOLOGIA UTENZA:	Cittadini territorio metropolitano

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
TEMPESTIVITA'	Tempestività di risposta	Rispetto ai termini di legge per la conclusione dei procedimenti.	Percentuale di procedimenti conclusi nei termini su numero totale dei procedimenti avviati	100%



AREA:	SVILUPPO E PATRIMONIO
FUNZIONE:	Il Settore Agricoltura, Caccia e Pesca svolge le funzioni che la L.R. 34/2002 e ss.mm.ii. concernente il decentramento amministrativo delegato alla ex Provincia di Reggio Calabria.
SERVIZIO EROGATO:	UMA (Utenti Motori Agricoli – Assegnazione gasolio agricolo agevolato)
DESCRIZIONE:	Assegnazione quantitativi di carburante agricolo agevolato alle Imprese Agricole, Cooperati Agricole, Imprese Agromeccaniche, Consorzi di Bonifica e irrigazioni, parimenti iscritte nel Registro dell'Imprese, nell' ' Anagrafe delle aziende Agricole e titolari di Partita IVA. Normativa di riferimento: Decreto interministeriale n. 454/2001; Decreto Ministeriale del 30/12/2015; Circolare Agenzia delle Dogane n. 49/D del 2002
MODALITA' DI EROGAZIONE:	I soggetti che, ai sensi del D.M. 454/2001 sono in possesso dei requisiti per l'accesso all'agevolazione fiscale, possono presentare richiesta direttamente dalle proprie sedi utilizzando le credenziali di accesso al sistema "uma.arcea.it" che i servizi U.M.A della Regione Calabria, generano e consegnano ad ogni Impresa Agricola, o presso gli Uffici della Città Metropolitana di Reggio Calabria. Le aziende agricole già iscritte all'U.M.A possono inviare domanda di richiesta di assegnazione di olii minerali agevolati entro il 30 Giugno avvalendosi dell'utilizzo dell'applicativo informatico o presso gli uffici territoriali della Città Metropolitana di Reggio Calabria. Le nuove ditte possono fare richiesta di assegnazione di olii minerali agevolati nell'arco dell'anno solare.
TIPOLOGIA UTENZA:	Aziende Agricole

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
TEMPESTIVITA'	Tempestività di risposta	Rispetto ai termini di legge per la conclusione dei procedimenti.	Percentuale di procedimenti conclusi nei termini su numero totale dei procedimenti avviati	100%



Settore 9 "Patrimonio"

AREA:	SVILUPPO E PATRIMONIO
FUNZIONE:	Alienazione
SERVIZIO EROGATO:	Vendita di beni immobili e terreni di proprietà dell'Ente
DESCRIZIONE:	Il Patrimonio disponibile dell'Ente, che comprende i beni immobili e terreni, sono individuati annualmente attraverso l'approvazione del "Piano delle Alienazioni immobiliari", segue Asta pubblica, verifica requisiti, aggiudicazione, stipula del contratto.
MODALITA' DI EROGAZIONE:	Pubblicazione della delibera di S.M. dei beni da Alienare, pubblicazione dell'avviso di asta pubblica sul sito istituzionale dell'Ente, pubblicità attraverso quotidiani locali e nazionali, trasmissione dell'avviso pubblico ai Comuni interessati.
TIPOLOGIA UTENZA:	Tutti i soggetti interessati

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
TRASPARENZA	Tempistica Informazioni	Pubblicazione online	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento della pagina dell'area tematica Patrimonio;	10
	Contenuti	Estratto dell'avviso di asta sui quotidiani e GURI; Avviso integrale pubblicato sul sito Istituzionale	Periodicità dell'aggiornamento delle informazioni nel sito web sulle modalità di funzionamento del servizio	Annuale
ACCESSIBILITA'	Fisica	Accesso agli Uffici	Giornate lavorative con apertura al pubblico/Numero totale giornate lavorative	2 su 5
	Multicanale	Contatto telefonico e/o via PEC	Giornate lavorative standard con apertura accessibilità multicanale	100%

AREA:	SVILUPPO E PATRIMONIO
FUNZIONE:	Concessioni stradali
SERVIZIO EROGATO:	Rilascio Concessioni su soprasuolo e sottosuolo ai soggetti richiedenti.
DESCRIZIONE:	Le strade provinciali possono costituire oggetto di Concessione per l'apertura di accessi carrabili, posa condotta fognarie, elettriche, idriche da interrare o condotte di telecomunicazioni su soprasuolo.
MODALITA' DI EROGAZIONE:	Rilascio Concessione stradale previa presentazione di domanda con allegata relazione tecnica
TIPOLOGIA UTENZA:	Soggetti privati e società esercenti servizi pubblici

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
ACCESSIBILITA'	Fisica	Accesso agli Uffici sia centrali che multifunzionali di Locri e Palmi	Giornate lavorative con apertura al pubblico/Numero totale giornate lavorative	4 su 5
	Multicanale	Contatto telefonico - via PEC-mail.	Giornate lavorative standard con apertura accessibilità multicanale	100%



**Funzioni e Servizi erogati – Standard di qualità
Area Tecnica**



Settore 10 "Pianificazione - Ambiente - Leggi speciali"

AREA:	TECNICA
FUNZIONE:	Pianificazione
SERVIZIO EROGATO:	Rilascio Autorizzazione Paesaggistica
DESCRIZIONE:	Gestione Dei Procedimenti Autorizzativi E Di Pareri In Materia Dei Beni Paesaggistici Ed Ambientali, Sull'Abusivismo Edilizio E Sulle Attività Tecnico Consultive Attinenti Alle Competenze Proprie Della Città Metropolitana
MODALITA' DI EROGAZIONE:	Sportelli Sue / Suap / Pec
TIPOLOGIA UTENZA:	Soggetti Privati E Pubblici

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
TRASPARENZA	Responsabili	Pubblicazione sul sito internet dell'Ufficio responsabile della pubblicazione (Settore, Servizio, Ufficio) con relativi recapiti (indirizzo, numero telefonico, posta elettronica).	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento della pagina web dedicata	2 giorni
	Contenuti	Pubblicazione sul sito internet dell'Ente delle informazioni concernenti la documentazione necessaria	Numero di giorni necessari per aggiornamento del sito	2 giorni
	Tempistica di informazione	Pubblicazione sul sito internet delle normative che stabiliscono i tempi del procedimento/provvedimento	Numero di giorni necessari per aggiornamento del sito	15 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle spese a carico del richiedente	Numero di giorni necessari per aggiornamento del sito	15 giorni
ACCESSIBILITA'	Fisica	Accesso agli Uffici	Giornate lavorative con apertura al pubblico/Numero totale giornate lavorative	2 su 5
	Multicanale	Contatto telefonico e/o virtuale (PEC, mail, portali, piattaforme dedicate, ecc.)	Giornate lavorative standard con verifica piattaforme virtuali	100%
TEMPESTIVITA'	Tempistica conclusione dei procedimenti	Rilascio Autorizzazioni Paesaggistiche con procedura ordinaria e procedura semplificata	Numero giorni necessari per il rilascio	120 giorni per la procedura ordinaria 60 giorni per la procedura semplificata



AREA:	TECNICA
FUNZIONE:	Autorizzazioni Ambientali
SERVIZIO EROGATO:	Autorizzazioni: Scarichi, Idrici, Rifiuti Speciali, Emissioni In Atmosfera, Elettrodotti Fino A 150.000 Volts
DESCRIZIONE:	Gestione Procedimenti Autorizzativi In Materia Ambientale
MODALITA' DI EROGAZIONE:	Suap / Pec
TIPOLOGIA UTENZA:	Enti Pubblici, Attività Produttive, Cittadini

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
TEMPESTIVITA'	Tempestività di risposta	Conclusione del procedimento (autorizzazione ambientale) entro 90 o 240 giorni (autorizzazioni elettrodotti) dall'avvio del procedimento	Percentuale di procedimenti conclusi nei termini di legge sul numero totale dei procedimenti avviati	80%



Settore 11 "Viabilità"

AREA:	TECNICA
FUNZIONE:	Gestione del sistema viabile e trasportistico metropolitano
SERVIZIO EROGATO:	Rilascio Autorizzazione al transito trasporti eccezionali su strada di competenza della Città Metropolitana di RC e delle altre province della Regione Calabria(art.115 della L.34/02, art.10 del Codice della strada(D.Lgs.n.285/92) e del Regolamento d'Esecuzione (da art.9 ad art.19).
DESCRIZIONE:	Le istanze devono essere inviate dalle Ditte di autotrasporto almeno 15gg prima dalla data di richiesta del periodo di validità, in forma cartacea/PEC (scaricabile sul sito) al protocollo generale dell'Ente, devono essere in bollo, accompagnate dalla prevista documentazione (<i>percorso stradale da effettuare, schema grafico, documenti di circolazione dei mezzi e caratteristiche carico...</i>) e dai relativi pagamenti effettuati secondo la modulistica allegata sul sito. L'autorizzazione prevede un canone per spese istruttoria (Regolamento della Città Metropolitana di RC n.10 del 27/4/2021) ed eventuali tasse per usura manto stradale.
MODALITA' DI EROGAZIONE:	Esame dell'istanza, eventuale acquisizione di N.O se riguarda il transito nelle altre province della Regione Calabria, ed emanazione del provvedimento finale autorizzativo, trasmesso alla Ditta mediante PEC/Corriere e altri Enti coinvolti.
TIPOLOGIA UTENZA:	Ditte specializzate

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
TEMPESTIVITA'	Tempestività di risposta	Rispetto ai termini di legge per la conclusione dei procedimenti.	Percentuale di procedimenti conclusi nei termini su numero totale dei procedimenti avviati.	100%

AREA:	TECNICA
FUNZIONE:	Gestione del sistema viabile metropolitano
SERVIZIO EROGATO:	Attività manutentiva e di messa in sicurezza della rete viaria della Città Metropolitana di Reggio Calabria in regime di Accordo Quadro con unico operatore.
DESCRIZIONE:	Il servizio erogato relativo alle attività di "messa in sicurezza" della rete viaria, consiste nell'acquisizione tramite Numero Verde delle segnalazioni da parte dei cittadini di problematiche (frane, buche, interferenze, incidenti...) che coinvolgono la viabilità metropolitana e conseguente attivazione delle misure di "pronto intervento" e "vigilanza" finalizzato alla risoluzione della problematica evidenziata.
MODALITA' DI EROGAZIONE:	Tramite Numero Verde 800 180 190 attivo h 24 anche nei giorni festivi a mezzo di operatore, rilasciando le proprie generalità ed eventuali contatti (la segnalazione verrà registrata), verrà inoltrata una squadra di pronto intervento che tempestivamente si recherà sul posto per la messa in sicurezza o la risoluzione del problema.
TIPOLOGIA UTENZA:	cittadini , Enti e soggetti interessati

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
TEMPESTIVITA'	Tempestività di risposta	Tempistica pronto intervento entro 120 minuti dalla chiamata	Percentuale degli interventi eseguiti nel rispetto dei tempi dettati dal C.S.A	100%



Settore 12 "Edilizia"

AREA:	TECNICA
FUNZIONE:	Procedure sottosoglia di affidamento di lavori, servizi e forniture
SERVIZIO EROGATO:	Gare e contratti
DESCRIZIONE:	L'attività consiste nella predisposizione della documentazione necessaria, nella redazione documentazione di gara, nella redazione degli atti da stipulare e nella cura degli adempimenti conseguenti alla stipulazione dei contratti (es. registrazione)
MODALITA' DI EROGAZIONE:	M.E.P.A. e Portale Appalti
TIPOLOGIA UTENZA:	Operatori Economici (Imprese e professionisti)

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
TRASPARENZA	Tempistica Informazioni	Pubblicazione online	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento della pagina web dedicata	10
	Contenuti	Frequenza dell'aggiornamento delle informazioni sul web	Periodicità dell'aggiornamento delle informazioni nel sito web sulle modalità di funzionamento del servizio	Annuale
ACCESSIBILITA'	Fisica	Accesso agli Uffici	Giornate lavorative con apertura al pubblico/Numero totale giornate lavorative	5 su 5
	Multicanale	Contatto telefonico e/o via mail istituzionale	Giornate lavorative standard con apertura accessibilità multicanale	100%
TEMPESTIVITA'	Tempestività di risposta	Tempestività nella redazione dei documenti di gara	Numero medio di giorni necessari per la redazione (dato medio annuo)	20 giorni
		Tempestività di risposta alle richieste di informazioni da parte degli Operatori Economici interessati alle gare	Numero di giorni necessari per la pubblicazione in web ovvero la trasmissione via email della risposta	2 giorni
		Tempestività nell'esecuzione degli adempimenti	Numero giorni di ritardo per la sottoscrizione del contratto di appalto di lavori, servizi e forniture rispetto al termine di legge di 60 giorni	0



AREA:	TECNICA
FUNZIONE:	Funzioni in materia di manutenzione ordinaria e funzionamento del patrimonio edilizio scolastico e struttura sportiva annessa, nonché di quello istituzionale della Città Metropolitana di RC
SERVIZIO EROGATO:	Lavori Pubblici
DESCRIZIONE:	Il servizio consiste nelle attività di progettazione, direzione ed esecuzione dei lavori di manutenzione ordinaria (mediante operatori economici) sugli edifici in uso dell'Ente. Comprende le attività per assicurarne il funzionamento
MODALITA' DI EROGAZIONE:	Tramite OdS del Responsabile Procedimento e atti contabili del RUP e dell'Ufficio della DL
TIPOLOGIA UTENZA:	Amministratori e personale della C.M. e Dirigenti Scolastici

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
TRASPARENZA	Tempistica Informazioni	Pubblicazione online	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento della pagina web dedicata	10
	Contenuti	Frequenza dell'aggiornamento delle informazioni sul web	Periodicità dell'aggiornamento delle informazioni nel sito web sulle modalità di funzionamento del servizio	Annuale
ACCESSIBILITA'	Fisica	Accesso agli Uffici	Giornate lavorative con apertura al pubblico/Numero totale giornate lavorative	5 su 5
	Multicanale	Contatto telefonico e/o via mail istituzionale	Giornate lavorative standard con apertura accessibilità multicanale	100%
TEMPESTIVITA'	Tempestività di effettuazione della prestazione	Tempestività di esecuzione delle prestazioni	Percentuali degli interventi effettuati entro 7 giorni dalla data della richiesta su numero complessivo di richieste (rilevanza annua)	80%



AREA:	TECNICA
FUNZIONE:	Funzioni in materia di sviluppo, manutenzione straordinaria e funzionamento del patrimonio edilizio scolastico e struttura sportiva annessa, nonché di quello istituzionale della Città Metropolitana di RC
SERVIZIO EROGATO:	Lavori Pubblici
DESCRIZIONE:	Il servizio consiste nelle attività di progettazione, direzione ed esecuzione dei lavori di manutenzione straordinaria (mediante operatori economici) sugli edifici in uso dell'Ente. Comprende le attività per assicurarne il funzionamento
MODALITA' DI EROGAZIONE:	Tramite OdS del Responsabile Procedimento e atti contabili del RUP e dell'Ufficio della DL
TIPOLOGIA UTENZA:	Amministratori e personale della C.M. e Dirigenti Scolastici

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
TRASPARENZA	Tempistica Informazioni	Pubblicazione online	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento della pagina web dedicata	10
	Contenuti	Frequenza dell'aggiornamento delle informazioni sul web	Periodicità dell'aggiornamento delle informazioni nel sito web sulle modalità di funzionamento del servizio	Annuale
ACCESSIBILITA'	Fisica	Accesso agli Uffici	Giornate lavorative con apertura al pubblico/Numero totale giornate lavorative	5 su 5
	Multicanale	Contatto telefonico e/o via mail istituzionale	Giornate lavorative standard con apertura accessibilità multicanale	100%
TEMPESTIVITA'	Tempestività di effettuazione della prestazione	Tempestività di esecuzione delle prestazioni	Percentuali degli interventi effettuati nel rispetto dei tempi dettati dal cronoprogramma dei lavori (rilevanza annua)	80%



AREA:	TECNICA
FUNZIONE:	Concessione budget agli Istituti scolastici superiori della Città Metropolitana di RC per lavori urgenti di manutenzione ordinaria di modesta entità
SERVIZIO EROGATO:	Concessione budget
DESCRIZIONE:	Le procedure comprendono: ricezione istanze con allegati preventivi di spesa, trasmissione richieste di parere all'Ufficio competente con verifica delle stesse, acquisizione parere referente dell'Istituto scolastico e successiva istruttoria al rilascio dell'autorizzazione alla concessione del budget da parte del Responsabile Unico del Procedimento
MODALITA' DI EROGAZIONE:	Tramite autorizzazione preventiva da parte del Responsabile Unico del Procedimento e successiva liquidazione a rendicontazione delle spese sostenute e trasmessa dagli Istituti scolastici interessati
TIPOLOGIA UTENZA:	Istituti scolastici superiori della Città Metropolitana di RC

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
TRASPARENZA	Tempistica Informazioni	Pubblicazione online	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento della pagina web dedicata	10
	Contenuti	Frequenza dell'aggiornamento delle informazioni sul web	Periodicità dell'aggiornamento delle informazioni nel sito web sulle modalità di funzionamento del servizio	Annuale
ACCESSIBILITA'	Fisica	Accesso agli Uffici	Giornate lavorative con apertura al pubblico/Numero totale giornate lavorative	5 su 5
	Multicanale	Contatto telefonico e/o via mail istituzionale	Giornate lavorative standard con apertura accessibilità multicanale	100%
TEMPESTIVITA'	Tempestività di effettuazione della prestazione	Tempestività di esecuzione delle prestazioni stabilita in 45 gg., con rendicontazione entro ulteriori 10-15 gg. dall'ultimazione dei lavori	Percentuali degli interventi effettuati nel rispetto dei tempi stabiliti nell'autorizzazione preventiva (rilevanza annua)	80%



AREA:	TECNICA
FUNZIONE:	Liquidazione contributi ad Enti della Città Metropolitana di RC per interventi di Edilizia, Impiantistica Sportiva, Difesa del Suolo, Servizi Sociali, Promozione del Territorio, Turismo ecc
SERVIZIO EROGATO:	Liquidazione contributi
DESCRIZIONE:	Le procedure comprendono: ricezione richieste di finanziamento da parte di Comuni/Associazioni/Chiese/ Immobili di culto/Congregazioni religiose varie/Strutture sportive della CM di Reggio Calabria; deliberazione da parte del Sindaco Metropolitan (ex G.P.) con approvazione elenco e piano di riparto dei contributi assegnati agli Enti vari; assegnazione capitoli in PEG inerente tali contributi; successiva istruttoria di impegno e liquidazione somme a seguito di rendicontazione con allegata documentazione di rito richiesta da parte del Responsabile del procedimento
MODALITA' DI EROGAZIONE:	Tramite autorizzazione preventiva da parte del Responsabile Unico del Procedimento e successiva liquidazione a rendicontazione delle spese sostenute e trasmessa da Enti vari della Città Metropolitana di RC
TIPOLOGIA UTENZA:	Enti vari della Città Metropolitana di RC

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
TRASPARENZA	Tempistica Informazioni	Pubblicazione online	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento della pagina web dedicata	10
	Contenuti	Frequenza dell'aggiornamento delle informazioni sul web	Periodicità dell'aggiornamento delle informazioni nel sito web sulle modalità di funzionamento del servizio	Annuale
ACCESSIBILITA'	Fisica	Accesso agli Uffici	Giornate lavorative con apertura al pubblico/Numero totale giornate lavorative	5 su 5
	Multicanale	Contatto telefonico e/o via mail istituzionale	Giornate lavorative standard con apertura accessibilità multicanale	100%
TEMPESTIVITA'	Tempestività di effettuazione della prestazione	Tempestività di esecuzione delle prestazioni per come stabilita in delibera	Percentuali degli interventi effettuati nel rispetto dei tempi dettati dalla delibera (rilevanza annua)	80%



Settore 13 "Difesa Suolo e Demanio Idrico e fluviale"

AREA:	TECNICA
FUNZIONE:	Concessioni demaniali
SERVIZIO EROGATO:	Rilascio autorizzazione
DESCRIZIONE:	Il cittadino interessato produce istanza attraverso la presentazione di modulistica al protocollo dell'ente, che a sua volta avvia l'istruttoria ad evidenza pubblica, atta a verificare la concedibilità e/o diniego dell'area richiesta e la capacità dell'istante a contrarre con la pubblica amministrazione. E' previsto il pagamento delle spese di istruttoria e dei canoni di occupazione attraverso il pago PA, reperibili entrambi al sito www.cittametropolitana.rc.it – info e servizi.
MODALITA' DI EROGAZIONE:	Servizio viene erogato attraverso istruttoria ad evidenza pubblica e successivamente atto amministrativo.
TIPOLOGIA UTENZA:	Cittadini e/o Imprese

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
ACCESSIBILITA'	Multicanale	via mail / protocollo ente/PEC	Percentuale di giorni lavorativi settimanali	50%

AREA:	TECNICA
FUNZIONE:	Rilascio pareri idraulici
SERVIZIO EROGATO:	Rilascio autorizzazione
DESCRIZIONE:	Il cittadino, ditte e/o enti interessati producono istanza attraverso la presentazione di modulistica al protocollo dell'ente, che a sua volta avvia l'istruttoria, atta a verificare la concedibilità dell'autorizzazione per l'attraversamento su pertinenze di area demaniale.
MODALITA' DI EROGAZIONE:	Servizio viene erogato attraverso istruttoria e successivo atto autorizzativo.
TIPOLOGIA UTENZA:	Enti pubblici, cittadini, imprese

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
ACCESSIBILITA'	Multicanale	via mail /PEC/contatto telefonico	Numero giorni lavorativi settimanali	40%



AREA:	TECNICA
FUNZIONE:	Estrazione di materiale litoide
SERVIZIO EROGATO:	Demanio Idrico - estrazione di materiale litoide
DESCRIZIONE:	La ditta o/e il cittadino interessati produce istanza attraverso la presentazione di modulistica al protocollo dell'ente previo pagamento del diritto di istruttoria, che a sua volta avvia la procedura prevista ad evidenza pubblica, atta a verificare la concedibilità e/o diniego dell'estrazione di materiale litoide sull'area richiesta e la capacità dell'istante a contrarre con la pubblica amministrazione. E' previsto ulteriore trasmissione degli atti all'Osservatorio Regionale delle Attività Estrattive, Autorità di Bacino distrettuale Calabria al dipartimento ambiente della Regione Calabria ed all'Autorità di Bacino Regionale. A seguito dell'eventuale esito positivo e previo pagamento di € 2,50 a mc ³ (in acconto) attraverso l'IBAN tesoreria della Città Metropolitana di Reggio Calabria reperibili entrambi al sito www.cittametropolitana.rc.it – info e servizi, il settore procede al rilascio della relativa autorizzazione.
MODALITA' DI EROGAZIONE:	Servizio viene erogato attraverso istruttoria e successivamente atto amministrativo.
TIPOLOGIA UTENZA:	Ditte Specializzate e cittadini

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
ACCESSIBILITA'	Multicanale	Via PEC/Protocollo generale	Percentuale di giorni lavorativi settimanali	50%



**Funzioni e Servizi erogati – Standard di qualità
Area U.O.A.**



Polizia Metropolitana

AREA:	U.O.A. - POLIZIA METROPOLITANA
FUNZIONE:	SERVIZIO "COORDINAMENTO SERVIZI ESTERNI" - Ufficio "Polizia Giudiziaria, Stradale e di Pubblica Sicurezza" - Codice della Strada
SERVIZIO EROGATO:	Applicazione sanzione amministrativa nel caso di mancata comunicazione dei dati relativi al conducente.
DESCRIZIONE:	Nel caso di commessa violazione al Codice della strada, la mancata comunicazione dei dati relativi al conducente, da parte del proprietario del veicolo ovvero altro obbligato in solido, ai sensi dell'art. 196, sia esso persona fisica o giuridica, è soggetta all'applicazione di una sanzione edittale, secondo i limiti degli importi, soggetti ad aggiornamento.
MODALITA' DI EROGAZIONE:	Su istanza d'Ufficio
TIPOLOGIA UTENZA:	Cittadini - Imprese

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
ACCESSIBILITA'	Fisica	Accesso agli Uffici	Giornate lavorative con apertura al pubblico	Tutte
	Multicanale	Contatto telefonico e/o via mail istituzionale	Giornate lavorative standard con apertura accessibilità multicanale	Tutte
EFFICACIA	Conformità	Regolarità della sanzione amministrativa in base alla normativa	Percentuale delle sanzioni amministrative regolari	100%



AREA:	U.O.A. - POLIZIA METROPOLITANA
FUNZIONE:	SERVIZIO “COORDINAMENTO SERVIZI ESTERNI” - Ufficio “Polizia Giudiziaria, Stradale e di Pubblica Sicurezza” - Codice della Strada
SERVIZIO EROGATO:	Contestazioni delle violazioni amministrative in materia di Codice della strada.
DESCRIZIONE:	Nel caso di violazioni amministrative alla norme sulla circolazione stradale, il verbale, quando è possibile è contestato immediatamente al trasgressore e ad eventuali obbligati in solido, consegnandone una copia. Qualora le condizioni oggettive per l'immediata contestazione non sussistono (ad esempio: accertamento tramite autovelox o tele laser, accesso alla zona a traffico limitato registrati tramite varchi elettronici, attraversamento con semaforo rosso, ecc.) il verbale è notificato, cioè inviato all'indirizzo del trasgressore, se conosciuto, e dell'obbligato (proprietario del veicolo risultante dai pubblici registri) a mezzo posta o tramite messo comunale, la notificazione deve avvenire entro 90 giorni. Per i residenti all'estero tale termine è esteso a 360 giorni. Per i soggetti individuati ai sensi dell'articolo 196 C.d.s. tale termine è 100 giorni dall'accertamento della violazione.
MODALITA' DI EROGAZIONE:	Su istanza d'Ufficio
TIPOLOGIA UTENZA:	Cittadini - Imprese

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
ACCESSIBILITA'	Fisica	Accesso agli Uffici	Giornate lavorative con apertura al pubblico	Tutte
	Multicanale	Contatto telefonico e/o via mail istituzionale	Giornate lavorative standard con apertura accessibilità multicanale	Tutte
EFFICACIA	Conformità	Regolarità della contestazione amministrativa in base alla normativa	Percentuale contestazioni regolari	100%



AREA:	U.O.A. - POLIZIA METROPOLITANA
FUNZIONE:	SERVIZIO “COORDINAMENTO SERVIZI ESTERNI” - Ufficio “Gestione giuridica ed amministrativa” - Sanzioni per violazioni normativa in materia ambientale
SERVIZIO EROGATO:	Ricorsi amministrativi avverso sanzioni pecuniarie in materia ambientale.
DESCRIZIONE:	Nel caso di accertamento e contestazione di violazione di illecito amministrativo, l'interessato, purché non sia stato effettuato il pagamento in misura ridotta della sanzione, può presentare scritti difensivi e documenti all'Autorità competente (riportata in verbale). Gli scritti difensivi e i documenti devono essere presentati o inviati con Raccomandata A/R entro 30 giorni dalla contestazione o notificazione del verbale. L'interessato può chiedere di essere sentito.
MODALITA' DI EROGAZIONE:	Su istanza d'Ufficio
TIPOLOGIA UTENZA:	Cittadini – Imprese - Enti

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
ACCESSIBILITA'	Fisica	Accesso agli Uffici	Giornate lavorative con apertura al pubblico	Tutte
	Multicanale	Contatto telefonico e/o via mail istituzionale	Giornate lavorative standard con apertura accessibilità multicanale	Tutte
TEMPESTIVITA'	Tempestività di risposta	Rispetto dei termini di legge per la trattazione della pratica	Percentuale di istanze esaminate su totale richieste	100%



AREA:	U.O.A. - POLIZIA METROPOLITANA
FUNZIONE:	SERVIZIO “COORDINAMENTO SERVIZI ESTERNI” - Ufficio “Polizia Giudiziaria, Stradale e di Pubblica Sicurezza” - Codice della Strada
SERVIZIO EROGATO:	Rilascio copie accertamenti probatori o attestazioni relative ad incidenti stradali.
DESCRIZIONE:	Il servizio è rivolto ai titolari di un interesse legittimo. Attraverso la compilazione della modulistica disponibile presso gli Uffici dell'U.O.A.
MODALITA' DI EROGAZIONE:	Su istanza di parte
TIPOLOGIA UTENZA:	Cittadini - Imprese

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
ACCESSIBILITA'	Fisica	Accesso agli Uffici	Giornate lavorative con apertura al pubblico	Tutte
	Multicanale	Contatto telefonico e/o via mail istituzionale	Giornate lavorative standard con apertura accessibilità multicanale	Tutte
TEMPESTIVITA'	Tempestività	Tempo di elaborazione di un rapporto di incidente stradale entro i termini di legge	Percentuale di attestazioni e accertamenti rilasciati nel rispetto dei termini normativi previsti	100%



AREA:	U.O.A. - POLIZIA METROPOLITANA
FUNZIONE:	SERVIZIO "COORDINAMENTO SERVIZI ESTERNI" - Ufficio "Coordinamento Servizi esterni" - Rilascio decreti guardie ittico/venatorie
SERVIZIO EROGATO:	Rilascio/rinnovo decreto di nomina di guardie volontaria in materia ittico/venatoria.
DESCRIZIONE:	Il servizio è rivolto alle associazioni di caccia, pesca o ambientaliste, Comunità Montane, che intendono avvalersi di guardie per esercitare l'attività di vigilanza. Attraverso la compilazione della modulistica disponibile presso gli Uffici dell'U.O.A. da parte del Presidente dell'Associazione.
MODALITA' DI EROGAZIONE:	Su istanza di parte
TIPOLOGIA UTENZA:	Cittadini - Associazioni

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
ACCESSIBILITA'	Fisica	Accesso agli Uffici	Giornate lavorative con apertura al pubblico	Tutte
	Multicanale	Contatto telefonico e/o via mail istituzionale	Giornate lavorative standard con apertura accessibilità multicanale	Tutte
EFFICACIA	Conformità	Regolarità del rilascio/rinnovo del decreto di nomina in materia ittico/venatoria	Percentuale dei decreti rilasciati o rinnovati	100%



AREA:	U.O.A. - POLIZIA METROPOLITANA
FUNZIONE:	SERVIZIO “COORDINAMENTO SERVIZI ESTERNI” - Ufficio “Gestione giuridica ed amministrativa” - Sanzioni amministrative
SERVIZIO EROGATO:	Verbali di contestazioni di violazioni amministrative.
DESCRIZIONE:	Le violazioni amministrative accertate, quando possibile, sono contestate immediatamente sia al trasgressore che all'obbligato in solido, mediante consegna di copia di verbale. Quando non è possibile effettuare immediatamente la contestazione, la violazione è notificata agli interessati entro il termine di 90 giorni dall'accertamento per coloro che sono residenti nel territorio nazionale, mentre per chi risiede all'estero la notifica è effettuata entro 360 giorni, pena l'estinzione del procedimento.
MODALITA' DI EROGAZIONE:	Su istanza di parte
TIPOLOGIA UTENZA:	Imprese - Cittadini

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
ACCESSIBILITA'	Fisica	Accesso agli Uffici	Giornate lavorative con apertura al pubblico	Tutte
	Multicanale	Contatto telefonico e/o via mail istituzionale	Giornate lavorative standard con apertura accessibilità multicanale	Tutte



AREA:	U.O.A. - POLIZIA METROPOLITANA
FUNZIONE:	SERVIZIO “PROTEZIONE CIVILE” -
SERVIZIO EROGATO:	Selezione di volontari da inserire nel Gruppo Metropolitano di Volontariato di Protezione Civile.
DESCRIZIONE:	<p>La Protezione Civile Metropolitana è un Servizio nevralgico per la sicurezza della nostra comunità che riesce a colmare carenze di altri organici durante eventi di rilievo e spessore dove serve una notevole professionalità e dedizione. Un gruppo di lavoro che vanta una perfetta macchina organizzativa frutto di una intesa ed una collaborazione fattiva tra i volontari, le varie realtà presenti nel territorio Metropolitano ed il lavoro che sta portando avanti la Polizia Metropolitana.</p> <p>L'art. 4 della Deliberazione del Consiglio Metropolitano n° 98/2019, affida al Dirigente dell'Ufficio Protezione Civile la comunicazione della costituzione del Gruppo Metropolitano di Volontariato di Protezione Civile e definisce le modalità di adesione ed esclusione dal Gruppo Metropolitano.</p> <p>I cittadini che vogliono far parte del gruppo Metropolitano di Volontariato di Protezione Civile devono presentare domanda d'iscrizione indirizzata al Sindaco c/o UOA Polizia Metropolitana tramite l'apposita modulistica presente sul Sito web dell'Ente.</p> <p>L'attivazione dei Volontari viene curata dall'Ufficio di Protezione Civile che provvede a disporre le indicazioni per gli interventi e a verificarne il corretto espletamento.</p>
MODALITA' DI EROGAZIONE:	Su istanza di parte
TIPOLOGIA UTENZA:	Cittadini – Associazioni - Enti

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
ACCESSIBILITA'	Fisica	Accesso agli Uffici	Giornate lavorative con apertura al pubblico	Tutte
	Multicanale	Contatto telefonico e/o via mail istituzionale	Giornate lavorative standard con apertura accessibilità multicanale	Tutte
TEMPESTIVITA'	Tempestività	Tempestività di trattazione delle istanze entro i termini di legge	Percentuale di procedimenti conclusi nei termini su numero totale di procedimenti avviati	100%



Stazione Unica Appaltante Metropolitana

AREA:	U.O.A. - STAZIONE UNICA APPALTANTE METROPOLITANA
FUNZIONE:	Stazione unica appaltante – centrale unica di committenza
SERVIZIO EROGATO:	1) Appalti pubblici lavori e concessioni, affidamento servizi tecnici e partenariato pubblico – privato; 2) Appalti di servizi e forniture.
DESCRIZIONE:	Espletamento delle procedure di evidenza pubblica in conformita' alle disposizioni vigenti in materia, comprese le recenti normative emergenziali.
MODALITA' DI EROGAZIONE:	Portale gare telematiche, pec / e mail, consulenza telefonica, collegamenti on line da remoto.
TIPOLOGIA UTENZA:	Comuni, enti pubblici, operatori economici, liberi professionisti e pubblici dipendenti anche in quiescenza

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
TRASPARENZA	Tempistica Informazioni	Pubblicazione bandi e avvisi attraverso il Portale dedicato	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento della pagina web dedicata	15 giorni
	Contenuti	Frequenza dell'aggiornamento delle informazioni sul web	Periodicità dell'aggiornamento delle informazioni nel sito web sulle modalità di funzionamento del servizio	Mensile
ACCESSIBILITA'	Fisica	Accesso agli Uffici	Giornate lavorative con apertura al pubblico/Numero totale giornate lavorative	5 su 5
	Multicanale	Contatto telefonico e/o via mail istituzionale	Giornate lavorative standard con apertura accessibilità multicanale	100%
TEMPESTIVITA'	Tempi di risposta	Tempo intercorrente tra la richiesta e l'erogazione del servizio	Richiesta espletamento servizio/effettiva erogazione del servizio	Aggiudicazione definitiva della gara d'appalto entro 180 gg decorrenti dalla pubblicazione del bando di gara/spedizione lettera invito.
EFFICACIA	Conformita'	Conformita' alle disposizioni di Legge e ai Regolamenti interni	Verifica di conformità degli atti adottati secondo il sistema dei controlli interni (art. 4 del Regolamento dei controlli interni)	Mensile



AREA:	U.O.A. - STAZIONE UNICA APPALTANTE METROPOLITANA
FUNZIONE:	Stazione unica appaltante – centrale unica di committenza
SERVIZIO EROGATO:	1) Gestione albo OO. EE. per i servizi di ingegneria e architettura 2) Gestione albo OO. EE. OO. EE. per l'affidamento di lavori pubblici
DESCRIZIONE:	Gestione albi
MODALITA' DI EROGAZIONE:	Portale gare telematiche, pec / e mail, consulenza telefonica, collegamenti on line da remoto.
TIPOLOGIA UTENZA:	Professionisti che svolgono servizi di architettura e ingegneria, operatori economici, comuni e enti aderenti.

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
TRASPARENZA	Tempistica Informazioni	Aggiornamento Piattaforme informatiche in uso	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento della pagina web dedicata	30
	Contenuti	Frequenza dell'aggiornamento delle informazioni sul web	Periodicità dell'aggiornamento delle informazioni nel sito web sulle modalità di funzionamento del servizio	Annuale
ACCESSIBILITA'	Fisica	Accesso agli Uffici	Giornate lavorative con apertura al pubblico/Numero totale giornate lavorative	5 su 5
	Multicanale	Contatto telefonico e/o via mail istituzionale	Giornate lavorative standard con apertura accessibilità multicanale	100%
TEMPESTIVITA'	Tempi di risposta	Tempo intercorrente tra la richiesta di iscrizione e l'erogazione del servizio	Richiesta iscrizione/effettiva iscrizione	Al decorrere di 30 gg dal ricevimento dell'istanza di iscrizione, l'o.e., la cui documentazione è completa, viene abilitato con l'inserimento nell'Albo.
EFFICACIA	Conformita'	Conformita' alle disposizioni di Legge e ai Regolamenti interni	Verifica di conformita' degli atti adottati secondo il sistema dei controlli interni (art. 4 del Regolamento dei controlli interni)	Mensile



AREA:	U.O.A. - STAZIONE UNICA APPALTANTE METROPOLITANA
FUNZIONE:	Stazione unica appaltante – centrale unica di committenza
SERVIZIO EROGATO:	Elenco esperti esterni delle commissioni giudicatrici/di gara
DESCRIZIONE:	Elenco esperti esterni da cui estrapolare i componenti delle commissioni giudicatrici/di gara
MODALITA' DI EROGAZIONE:	Portale gare telematiche, pec / e mail, consulenza telefonica, collegamenti on line da remoto.
TIPOLOGIA UTENZA:	Liberi professionisti e pubblici dipendenti anche in quiescenza

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
TRASPARENZA	Tempistica Informazioni	Pubblicazione online Avviso di iscrizione all'Elenco	Numero di giorni necessari per la presentazione delle candidature	60, salvo proroghe, dalla pubblicazione dell'Avviso di iscrizione all'Elenco
ACCESSIBILITA'	Fisica	Accesso agli Uffici	Giornate lavorative con apertura al pubblico/Numero totale giornate lavorative	5 su 5
	Multicanale	Contatto telefonico e/o via mail istituzionale	Giornate lavorative standard con apertura accessibilità multicanale	100%
TEMPESTIVITA'	Tempi di risposta	Tempo intercorrente tra la richiesta e l'erogazione del servizio	Richiesta iscrizione/iscrizione	Entro i successivi 60 gg dalla scadenza del termine per la presentazione delle candidature.
EFFICACIA	Conformita'	Conformita' alle disposizioni di Legge e ai Regolamenti interni	Verifica di conformita' degli atti adottati secondo il sistema dei controlli interni (art. 4 del Regolamento dei controlli interni)	Mensile



AREA:	U.O.A. - STAZIONE UNICA APPALTANTE METROPOLITANA
FUNZIONE:	Stazione unica appaltante – centrale unica di committenza
SERVIZIO EROGATO:	Liquidazione compensi esperti esterni delle commissioni giudicatrici/di gara
DESCRIZIONE:	Liquidazione dei compensi erogati ai componenti esterni delle commissioni giudicatrici/di gara
MODALITA' DI EROGAZIONE:	Erogazione tramite determinazione di liquidazione
TIPOLOGIA UTENZA:	Liberi professionisti e pubblici dipendenti anche in quiescenza

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
TRASPARENZA	Contenuti	Compensi spettanti indicati nella lettera di affidamento dell'incarico di componente	Indicazione preliminare dell'impegno richiesto al professionista e del compenso spettante.	100%
ACCESSIBILITA'	Fisica	Accesso agli Uffici	Giornate lavorative con apertura al pubblico/Numero totale giornate lavorative	5 su 5
	Multicanale	Contatto telefonico e/o via mail istituzionale	Giornate lavorative standard con apertura accessibilità multicanale	100%
TEMPESTIVITA'	Tempi di risposta	Tempo intercorrente tra la richiesta e l'erogazione del servizio	Richiesta espletamento servizio/effettiva erogazione del servizio	Entro 30 giorni dall'accettazione fattura/altro documento contabile, fatte salve le verifiche di Legge.
EFFICACIA	Conformità	Conformità alle disposizioni di Legge e ai Regolamenti interni	Verifica di conformità degli atti adottati secondo il sistema dei controlli interni (art. 4 del Regolamento dei controlli interni)	Mensile



Avvocatura

AREA:	U.O.A. - AVVOCATURA
FUNZIONE:	Patrocinio e consulenza legale
SERVIZIO EROGATO:	Patrocinio dell'Ente nelle sedi giudiziarie
DESCRIZIONE:	Rappresenta l'Ente nei giudizi attivi e passivi e nelle fasi di precontenzioso
MODALITA' DI EROGAZIONE:	Assiste e rappresenta l'Ente attraverso l'ausilio di Funzionari Avvocati, sia nelle cause "attive" promosse dall'Amministrazione, sia "passive", ossia quei giudizi la cui genesi è da riportarsi a contenziosi promossi contro l'Ente
TIPOLOGIA UTENZA:	Amministrazione dell'Ente

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
EFFICACIA	Affidabilità	Ricorsi conclusi con esito favorevole	Percentuale dei ricorsi con esito favorevole sul totale dei ricorsi con patrocinio interno	80%

AREA:	U.O.A. - AVVOCATURA
FUNZIONE:	Patrocinio e consulenza legale
SERVIZIO EROGATO:	Consulenza giuridica - amministrativa
DESCRIZIONE:	esprime pareri pro - veritate , in ordine alla richiesta dei pareri posti
MODALITA' DI EROGAZIONE:	attraverso dettagliata e circostanziata relazione in diritto , secondo la giurisprudenza corrente
TIPOLOGIA UTENZA:	Amministratori e Dirigenti dell'Ente – Presidenti e Direttori Generali delle Società Partecipate

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
TEMPESTIVITA'	Tempestività di risposta	Rispetto dei termini per il rilascio del parere	Numero dei giorni necessari per esprimersi sulla questione posta	10 gg.



U.P.S. Gestione del ciclo integrale dei rifiuti

AREA:	U. P. S. Gestione del ciclo integrale dei rifiuti
FUNZIONE:	Gestione in conto terzi del ciclo integrato dei rifiuti
SERVIZIO EROGATO:	Gestione in conto terzi del ciclo integrato dei rifiuti, in nome e per conto dei 97 Comuni della Città metropolitana di Reggio Calabria, nelle more della predisposizione del Piano d'Ambito dell'ATO (Ambito Territoriale Ottimale)
DESCRIZIONE:	L'attività principale dell'U. P. S. è la gestione degli impianti di trattamento e smaltimento dei rifiuti urbani in nome e per conto dei Comuni che hanno inteso aderire alla "gestione in conto terzi", disciplinata con delibera del Consiglio Metropolitan n. 6 del 28/02/2020. I compiti e gli obiettivi principali del servizio sono la predisposizione del Piano d'Ambito, la predisposizione e la realizzazione delle procedure di affidamento di servizi e lavori con successive verifiche della loro corretta esecuzione, la definizione e l'incameramento della tariffa per la gestione in conto terzi, il completamento del sistema impiantistico con relativa individuazione dei siti per la realizzazione di nuovi impianti/discariche, la regolazione dei flussi in ingresso ed in uscita dagli impianti utilizzati.
MODALITA' DI EROGAZIONE:	L'U. P. S. stabilisce settimanalmente un calendario dei conferimenti suddiviso per impianti e tipologia di rifiuto, previa consultazione con i gestori d'impianto e gli uffici comunali interessati
TIPOLOGIA UTENZA:	Comuni della Città Metropolitana di Reggio Calabria, altri enti pubblici e soggetti privati coinvolti a vario titolo nel ciclo integrato dei rifiuti del territorio metropolitano

DIMENSIONE	SOTTO DIMENSIONE	DESCRIZIONE SOTTODIMENSIONE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (STANDARD)
ACCESSIBILITÀ	Fisica	Accesso agli Uffici	Giornate lavorative con apertura al pubblico/Numero totale giornate lavorative	5 su 5
	Multicanale	Contatto telefonico e/o digitale (PEC, mail, portali, piattaforme dedicate, ecc.)	Giornate lavorative standard con apertura accessibilità multicanale	5 su 5