

Principali caratteristiche servizio erogato		Gestione tecnica esercizio diga Conza della Campania				
Modalità erogazione		gestione diretta				
tipologia utenza fruitrice del servizio		Esterna/Interna				
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	formula indicatore	valore partenza 2018	previsione 2019	previsione 2020
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso diretto agli uffici	orario ordinario di lavoro/ previa autorizzazione	100%	100%	100%
	Accessibilità multicanale	accesso via email: accesso via tel.:0827-39177 accesso via fax:0827-39177	istanze via fax/email indirizzate ai Responsabili informazioni via tel/fax, " "	100%	100%	100%
tempestività	tempestività	informazioni gestite sul sito istituzionale eipli	visualizzazione dati sul sito web	100%	100%	100%
Trasparenza	responsabile	informazioni	informazioni specifiche previa richiesta	100%	100%	100%
	procedure contatto	contatto diretto/telefono/email	tempo necessario per contatti	tempo reale	tempo reale	tempo reale
	tempistica risposta	tempo rilascio atti/informazioni	tempo necessario al rilascio previa autorizzazione	tempo reale	tempo reale	tempo reale
	eventuali spese a carico dell'utente	rilascio atti/documenti	disposizioni Organi decisionali	/	/	/
Efficacia	conformità	regolarità della prestazione erogata	erogazione idrica all'utenza secondo disposizioni programmatiche degli Organi decisionali redazione bollettini mensili di monitoraggio diga secondo protocollo istituzionale FCEM redazione asseverazioni semestrali secondo protocollo istituzionale FCEM	100%	100%	100%
	affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	reclami pertinenti di inadempimento	0%	0%	0%
	compiutezza	esaustività della prestazione erogata	adempimento dell'erogazione idrica all'utenza secondo disposizioni programmatiche degli Organi decisionali adempimento redazione n°12 bollettini mensili/anno relativi al monitoraggio (dati/misure) della diga secondo protocollo istituzionale FCEM (foglio condizioni per l'esercizio e la manutenzione) adempimento redazione n°2 asseverazioni semestrali/anno ai sensi del protocollo istituzionale FCEM della diga (foglio condizioni per l'esercizio e la manutenzione)	100%	100%	100%

note: gg.lav.=giorni lavorativi