CARTA DEI SERVIZI INFORMATIVI

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

Servizio 1: UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale (valore programmato)	Standard Specifico (valore programmato)	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
Accessibilità	*Accessibilità fisica*	accesso agli uffici/sportelli	n. giorni di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	90%	80%	conteggio di tutti i giorni di eventuale mancata apertura al pubblico(giorni festivi esclusi)	NO
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	tempi di aggiornamento delle info sul sito	3 giorni	4 giorni	conteggio dei tempi di aggiornamento delle informazioni pubblicate sul sito web	NO
Tempestività	*Nelle informazioni del servizio*	Tempo medio delle informazioni max 15 min.via telefono – max 30 min. allo sportello	n. di minuti necessari per l'Acquisizione/risposta	max 15 min.via telefono– max 30 min. allo sportello	max 20 min.via telefono– max 45 min. allo sportello	Customer satisfaction	NO
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio max 30 minuti	1) n. di minuti necessari per fornire le informazioni richieste allo sportello	30 minuti allo sportello	60 minuti	Customer satisfaction	NO
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi di reclamo (max tempi previsti dalla legge)	n. giorni lavorativi per la risposta dalla ricezione del reclamo	5 giorni	7 giorni	conteggio dei tempi di risposta ai reclami pervenuti	NO
Trasparenza	*Responsabili*	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	numero di giorni necessari per l'aggiornamento delle info sul sito web	4 giorni	5 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione avvenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	4 giorni	5 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione avvenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	*Conformità*	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	80%	70%	conteggio del numero di pratiche evase conformamente alla norma di riferimento e/o alle prcedure standard dell'Ufficio	NO
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	20%	30%	conteggio del numero dei reclami accolti	NO
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	numero di segnalazioni ed informazioni riscontrate	80%	60%	conteggio di tutte le istanze di segnalazioni e di informazioni riscontrate	NO

CARTA DEI SERVIZI INFORMATIVI

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

Servizio 2: Casa Comunale

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale (valore programmato)	Standard Specifico (valore programmato)	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
Accessibilità	*Accessibilità fisica*	accesso agli uffici/sportelli	n. giorni di apertura al pubblico /n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	90%	80%	conteggio di tutti i giorni di eventuale mancata apertura al pubblico (giorni festivi esclusi)	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	tempi di aggiornamento delle info sul sito	3 giorni	4 giorni	conteggio dei tempi di aggiornamento delle informazioni pubblicate sul sito web	
Tempestività	*Nelle informazioni sul servizio*	Tempi acquisizione informatici (max 15 minuti allo sportello)	numerro minuti necessari per l'acquisizione/risposta	max 10 minuti		customer satisfaction	
	Nella erogazione del servizio	Entro 48 ore dall'acquisizione dell'atto da depositare	Termine di conclusione del procedimento - Gli atti vengono acquisiti e registrati al protocollo informatico entro 48 ore dal deposito	entro 48 ore	entro 60 ore	misurazione dei tempi di conclusione del procedimento di acquisizione e registrazione al protocollo informatico	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi di reclamo (max tempi previsti dalla legge)	n. giorni lavorativi per la risposta dalla ricezione del reclamo	15 giorni		conteggio dei tempi di risposto ai reclami pervenuti	
Trasparenza	*Responsabili*	pubblicazionesul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	numero di giorni necessari per l'aggiornamento delle info sul sito web	4 giorni	5 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione avvenuta e l'aggiornamento sul sito web	
	Procedure di contatto	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	numero di giorni necessari per l'aggiornamento delle info sul sito web	4 giorni	5 giorni	onteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione avvenuta e l'aggiornamento sul sito web	
Efficacia	*Conformità*	Conformità della prestazione erogata alla normativa vigente	numero di pratiche evase conformemente (alla norma di rifeimento e/o a procedure standard dell'ufficio)	90%	80%	conteggio del numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento e/o alle procedure standard dell'ufficio	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizo da parte dell'utente	90%	80%	eventuali indagini di customer satisfaction	
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Coerenza a norme e statuizioni	90%	80%	verifica della tempistica tramite l'applicativo Gestione Messi - Depositi Casa Comunale	

CARTA DEI SERVIZI INFORMATIVI

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

Servizio 3: Uff. Messi - Albo Pretorio

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale (valore programmato)	Standard Specifico (valore programmato)	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
Accessibilità	*Accessibilità fisica*	accesso agli uffici/sportelli	n. giorni di apertura al pubblico /n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	90%	80%	conteggio di tutti i giorni di eventuale mancata apertura al pubblico (giorni festivi esclusi)	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	tempi di aggiornamento delle info sul sito	3 giorni	4 giorni	conteggio dei tempi di aggiornamento delle informazioni pubblicate sul sito web	
Tempestività	*Nelle informazioni sul servizio*	Tempi acquisizione informatici (max 15 minuti allo sportello)	numerro minuti necessari per l'acquisizione/risposta	max 10 minuti		customer satisfaction	
	Nella erogazione del servizio	Entro 48 ore dall'acquisizione dell'atto da depositare	Termine di conclusione del procedimento - Gli atti vengono acquisiti e registrati al protocollo informatico entro 48 ore dal deposito	entro 48 ore	entro 60 ore	misurazione dei tempi di conclusione del procedimento di acquisizione e registrazione al protocollo informatico	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi di reclamo (max tempi previsti dalla legge)	n. giorni lavorativi per la risposta dalla ricezione del reclamo	15 giorni		conteggio dei tempi di risposto ai reclami pervenuti	
Trasparenza	*Responsabili*	pubblicazionesul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	numero di giorni necessari per l'aggiornamento delle info sul sito web	4 giorni	5 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione avvenuta e l'aggiornamento sul sito web	
	Procedure di contatto	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	numero di giorni necessari per l'aggiornamento delle info sul sito web	4 giorni	5 giorni	onteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione avvenuta e l'aggiornamento sul sito web	
Efficacia	*Conformità*	Conformità della prestazione erogata alla normativa vigente	numero di pratiche evase conformemente (alla norma di rifeimento e/o a procedure standard dell'ufficio)	90%	80%	conteggio del numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento e/o alle procedure standard dell'ufficio	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizo da parte dell'utente	90%	80%	eventuali indagini di customer satisfaction	
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Coerenza a norme e statuizioni	90%	80%	verifica della tempistica tramite l'applicativo Gestione Messi - Uff. Messi	

CARTA DEI SERVIZI INFORMATIVI

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

Servizio 4: Oggetti Smarriti

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale (valore programmato)	Standard Specifico (valore programmato)	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
Accessibilità	*Accessibilità fisica*	accesso agli uffici/sportelli	n. giorni di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base settimanale	40%		Conteggio di tutti i giorni di apertura al pubblico (esclusi giorni festivi)	NO
Tempestività	*Nelle informazioni sul servizio*	Tempi acquisizione informazioni (telefoniche)	Numero di risposte fornite telefonicamente	tempestivamente		Conteggio dei tempi di risposta per le informazioni telefoniche	NO
	Tempi medi di rilascio	tempo massimo espresso in gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	1 giorno	3 giorni	Per ciascuna richiesta pervenuta viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione della richiesta al momento dell'erogazione della prestazione/servizio	NO
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo espresso in gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	10 giorni		Per ciascun reclamo pervenuto viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione del reclamo al momento dell'invio della risposta	NO
Trasparenza	*Responsabili*	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	*Conformità*	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%		conteggio del numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento e/o alle procedure standard dell'ufficio	NO
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. richieste pervenute	90%		Conteggio dei reclami accolti e rapporto al totale delle richieste pervenute	NO
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste evase rispetto al numero di richieste pervenute	90%		Conteggio delle richieste evase in rapporto a quelle pervenute	NO