

**STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO - ANNO 2023**  
**Amministrativo urbanistica**

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto
<b>Accessibilità</b>	Ubicazione e Accessibilità fisica	Ufficio al secondo piano accessibile anche con ascensore	Percorso agevolato per persone con disabilità, carrozzine, passeggini	Regolare – La manutenzione dell'ascensore garantisce la regolarità dell'utilizzo dello stesso
		Numero ore di disponibilità del servizio	8 fisse + 12 prenotabili	100% - Gli uffici sono sempre aperti negli orari previsti e la presenza è sempre garantita
	Accessibilità multicanale	Accesso ai servizi in modo telematico	Almeno 3 canali disponibili	Regolare – Canali sempre raggiungibili
	Informazioni per l'accesso	Telefono fisso	Informazioni telefoniche in tempo reale	Garantito – L'ufficio è raggiungibile con regolarità dal personale sempre presente
		Sito Internet	Sito aggiornato	Regolare – Sito sempre accessibile
<b>Trasparenza</b>	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Aggiornamento materiale informativo cartaceo	Revisione al bisogno	Effettuato con regolarità
		Aggiornamento sito Internet	Entro tre giorni lavorativi per revisione ordinarie; in tempo reale per contenuti urgenti	Garantito
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Numero massimo di giorni per la risposta	Entro 30 o 90 giorni a seconda del procedimento	Non sono pervenuti reclami
<b>Efficacia</b>	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di cittadini che si rivolgono ai servizi	Almeno 95% di domande soddisfatte/ricieste pervenute rispetto ai tempi previsti	Garantito e confermato dall'esame di un campione di istanze da Gennaio a Giugno, con tempo massimo di riscontro pari a 8 giorni anziché 30
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero giornate di formazione/aggiornamento	Almeno 1 all'anno	Regolare – Osservate dal personale le ore di formazione obbligatoria
<b>Efficienza</b>	Tempestività e livelli di produttività	Tempi di attesa a sportello	Risposta telefonica media entro 1 minuto, in presenza entro 5	Garantita – Gestione in presenza su appuntamento per evitare tempi di attesa nei giorni di maggior affluenza
		Tempi di attesa via mail	Risposta informatica entro 2 giorni	Garantita – Tutti gli operatori possono gestire e riscontrare le mail ricevute
	Criteri di economicità e risparmio	Accesso telefonico Accesso su appuntamento	Prestazioni erogate nell'anno/numero ore di servizi erogati	Non sono stati conteggiati ma, sia l'accesso telefonico che gli appuntamenti, sono stati sempre garantiti; a riprova non sono presenti reclami
<b>Rassicurazione</b>	Comprensione (capacità di aiutare)	Formazione del personale	Modalità orientata all'ascolto attivo	Garantita in sede di istanza telefonica o su appuntamento
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Soddisfazione degli utenti rispetto alla cortesia degli operatori	Più di una ( n. rilevazioni positive rispetto a interviste/questionari)	Non è previsto il questionario ma non sono pervenute segnalazioni
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Gestione in ufficio delle pratiche	Risposta in spazi separati dagli spazi d'attesa. Garanzia 100 % di anonimato ove prevista	Garantita – Gli spazi degli Uffici garantiscono la riservatezza Garantita – le pratiche sono gestite a livello informatico e non cartaceo e sono visibili solo agli operatori
<b>NOTE</b>				