

Relazione sulla performance 2024

Allegato 2

Standard di qualità

A01 - Patrimonio				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto nel 2024
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati	4 ore giornaliere	4 ore
		Appuntamento in presenza	Entro 3 giorni dalla richiesta	Entro 3 giorni
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working.	Sempre garantita
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme	Sempre garantita
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sulla intranet	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail	Entro 3 giorni lavorativi	Entro 3 giorni lavorativi
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	% risposta su richiesta	100% di risposta su richieste di competenza	100% di risposta
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a segnalazioni utenti esterni	Mediamente entro 3 giorni dalla segnalazione	Mediamente entro 3 giorni dalla segnalazione
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Numero di risposte rispetto alle richieste	100%	100%
	Criteri di economicità e risparmio	Condivisione informatica documenti della Direzione	Al 100% dall'avvio della condivisione	100%
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Riscontro a problematiche colleghi	Tempestivo	Tempestivo
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Capacità di fornire le informazioni in modo collaborativo, cortese e disponibilità	n. reclami < 1 % rispetto agli utenti servizio	<1%
	Riservatezza (capacità di inspirare sicurezza)	Capacità di fornire le informazioni corrette	n. reclami < 1 % rispetto agli utenti servizio	<1%
A02 - Sportelli polifunzionali				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto nel 2024
Accessibilità	Accessibilità fisica: ubicazione strutture	Numero Sportelli sul territorio	4 (di cui 1 in riapertura)	4 sportelli sul territorio
	Orario di apertura	Numero ore di apertura al pubblico	Almeno 25 settimanali	Soddisfatto allo Sportello Adigetto; 7^ Circoscrizione, Quartiere Milano e Quartiere Roma complessivamente 18,5 ore
	Accessibilità multicanale	Numero di servizi prenotabili o erogabili tele-fonicamente o on line	Tutti prenotabili	Tutti prenotabili

	Informazioni per l'accessibilità	Numero unico telefonico Sito internet	Risposta immediata e funzionale, secondo l'ordine di ricezione o risponditore automatico Inserimento in secondo livello per situazioni particolari Pagine internet aggiornate e complete	Risultato raggiunto
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Tempo di pubblicazione e aggiornamento sul sito delle informazioni relative ai prodotti e servizi erogati e successivo aggiornamento dei materiali informativi cartacei	Entro 5 giorni lavorativi pubblicazione sul sito delle principali informazioni	Entro 5 giorni
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Numero massimo di giorni per la risposta	Entro 10 giorni dal ricevimento, prorogabili a 30 per questioni di particolare complessità	Entro 10 giorni
	Tempistica di pubblicazione dei procedimenti amministrativi	Periodicità di pubblicazione dei nuovi procedimenti	Con la ricognizione annuale o in occasione di ricognizioni straordinarie	Risultato raggiunto
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Interruzioni/ sospensioni del servizio nei prodotti a sportello	Tempestivo avviso ai cittadini con appuntamento e riduzione del disagio	Risultato raggiunto
Efficacia	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard promessi)	Numero ore di formazione /aggiornamento per operatore	Minimo 12	Almeno 20
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Rispetto dei tempi di appuntamento	Tempo medio di mancato rispetto 6 minuti	6 minuti
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Partecipazione alla formazione/ aggiornamento Operatore LIS (Lingua dei Segni Italiana) presso Sportello Adigetto	Tutti A richiesta	Tutti n. 1 operatore LIS
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Rilevazione note positive dei cittadini ovvero segnalazioni	Più di una Meno di 20	2 note positive 3 segnalazioni
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Gestione in ufficio di alcune pratiche	Almeno 50	Oltre 70
A03 - Servizi Sociali				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto nel 2024
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Numero di ore di disponibilità del servizio Numero di punti di accesso sul territorio Spazi privi di barriere architettoniche	24 ore /settimana medie 6 Percorsi agevolati	24 ore /settimana medie, 6 Percorsi agevolati
	Accessibilità multicanale	Accesso ai servizi tramite numero verde Sportello SI o e-mail Accesso ai principali servizi con domanda on line	Almeno 2 canali gratuiti Domanda on line per i principali servizi	Almeno 2 canali gratuiti: mail e n. verde Sportello SI Domanda on line per AMB

	Informazioni per l'accesso	Numero Verde Sportello SI Sito Internet	Informazioni telefoniche in tempo reale; informazioni a sportello secondo ordine di arrivo Costante aggiornamento	Informazioni telefoniche in tempo reale; informazioni a sportello secondo ordine di arrivo Costante aggiornamento
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Tempo di pubblicazione e aggiornamento sul sito delle informazioni relative ai prodotti e servizi erogati e aggiornamento dei materiali informativi cartacei	Entro 5 giorni	Entro 3 giorni
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Numero massimo di giorni per la risposta	Entro 30 giorni dal ricevimento, prorogabili di altri 30 per questioni di particolare complessità	Entro 30 giorni dal ricevimento, prorogabili di altri 30 per questioni di particolare complessità
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di cittadini che si rivolgono ai servizi	Primo ascolto del 100% dei cittadini e indicazione del percorso verso il servizio idoneo	Primo ascolto del 100% dei cittadini e indicazione del percorso verso il servizio idoneo
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero giornate di formazione per operatore	Mediamente 1 giorno/bimestre	24 ore minime per operatore (eccetto part-time), media di 45 ore
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempi di attesa a sportello Tempi di attesa accesso ai servizi	Risposta telefonica media entro 2 minuti, in presenza mediamente entro 15 minuti Risposta telefonica immediata; gestione calendario appuntamenti secondo disponibilità	Risposta telefonica media entro 2 minuti, in presenza mediamente entro 15 minuti Risposta telefonica immediata; gestione calendario appuntamenti secondo disponibilità
	Criteri di economicità e risparmio	Accesso telefonico Accesso su appuntamento	Prestazioni erogate nell'anno/numero ore di servizi erogati	Prestazioni erogate nell'anno/numero ore di servizi erogati
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Formazione del personale all'ascolto	Accesso di tutto il personale, a turno, ad almeno un pacchetto formativo	Accesso di tutto il personale, a turno, ad almeno un pacchetto formativo
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Soddisfazione degli utenti rispetto alla cortesia degli operatori	Numero rilevazioni positive almeno 80% rispetto a interviste/questionari raccolti	Numero rilevazioni positive superiori all'80% rispetto a interviste/questionari raccolti
	Riservatezza (capacità di inspirare sicurezza)	Gestione utenza a risposta immediata Gestione utenza servizi su appuntamento prenotato	Risposta in spazi separati dagli spazi d'attesa	Risposta in spazi separati dagli spazi d'attesa
A04 - Commercio				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto nel 2024
	Ubicazione e Accessibilità fisica	Numero ore di apertura al pubblico Disponibilità agli appuntamenti extra orario di apertura al pubblico	10 ore settimanali (nelle giornate di lunedì e venerdì mattina e martedì pomeriggio) Mercoledì mattina	Soddisfatto previo appuntamento

Accessibilità	Accessibilità multicanale	Accesso ai servizi tramite: - portale Impresa in un giorno - SUAP comunale - casella di posta elettronica certificata	Attivo 24 ore su 24	Soddisfatto previo appuntamento
	Informazioni per l'accesso	Sito internet Numeri telefonici e caselle di posta elettronica suddivisi per ufficio	Sito internet aggiornato e completo Risposta immediata e funzionale	Soddisfatto
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Tempo di pubblicazione e aggiornamento sul sito delle informazioni relative ai prodotti e servizi erogati Tempi di conclusione dei procedimenti amministrativi	Entro 15 giorni Riconoscimento annuale	Soddisfatto
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Numero massimo di giorni per la risposta	Entro 10 giorni dal ricevimento prorogabili a 30 per questioni di particolare complessità	Soddisfatto
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Media dei giorni richiesti per istruire le SCIA Media dei giorni richiesti per il rilascio di autorizzazioni/concessioni	20 giorni 30-45 giorni	Soddisfatto
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di giornate di formazione/aggiornamento per operatore	5 giorni	Soddisfatto
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempo di chiamata allo Sportello Tempo di effettuazione del servizio allo Sportello	Tempo medio di attesa 10 minuti Tempo medio 10 minuti	Soddisfatto
		Tempo di effettuazione del servizio		Soddisfatto
	Criteri di economicità e risparmio	Invio pratiche on-line tramite i canali telematici sopraindicati Servizio di appuntamento on-line per l'ufficio postazioni fisse per abbattere i tempi di attesa e per la scelta della postazione	Vengono ricevute e prese in carico in media 8 pratiche al giorno per ufficio Sono state eliminate le code di inizio mese per accedere allo sportello	Soddisfatto
Rassicurazione	Comprendere (capacità di aiutare)	Formazione del personale all'ascolto e alla gestione della comunicazione	Modalità orientata all'ascolto attivo	Soddisfatto
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Soddisfazione degli utenti rispetto alla cortesia degli operatori	Numerose note positive dei cittadini. Segnalazioni negative: meno di 5 nell'arco dell'anno solare	Soddisfatto
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Gestione in ambiente riservato di alcune pratiche particolarmente delicate	Almeno 30 nell'arco dell'anno solare	Soddisfatto
A05 - CER				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto nel 2024
Liberazione		sedi C.E.R. Collocate sul territorio comunale	Collocazione territoriale dislocata nella maggior parte delle circoscrizioni della città	Confermato
			agevolazione accesso a persone diversamente abili	Confermato

	Indirizzo	Via Bertoni 4 – 37122 VERONA	Collocazione territoriale in posizione centrale rispetto a tutte le scuole che sono dislocate nelle circoscrizioni cittadine	Confermato	
Accessibilità	Accessibilità fisica	CER: Apertura giornaliera nei mesi di luglio e agosto	Funzionamento n. 5 giorni a settimana dal lunedì al venerdì da giugno ad agosto orario giornaliero dalle 7:45 alle ore 16:00 servizio mensa	Confermato Confermato Confermato	
		Uffici amministrativi: Orario giornaliero di apertura al pubblico	Tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 accesso libero Il martedì pomeriggio anche dalle 15.00 alle 17.00 previo appuntamento	Confermato Confermato	
		Orario annuale di apertura al pubblico uffici amministrativi	Aperto tutto l'anno: nel mese di agosto e durante le vacanze natalizie (dal 24/12 al 06/01) non è prevista l'apertura pomeridiana	Confermato	
		Portale del Comune di Verona	Nella pagina della Direzione Servizi Formativi tutte le informazioni ed i moduli	Confermato	
		Posta elettronica/PEC	iscrizioni.cer@comune.verona.it servizi.educativi@pec.comune.verona.it	Confermato Confermato	
	Accessibilità multicanale	Servizi on line	Iscrizioni on line, con accesso tramite SPID/CIE	Confermato	
		Informazioni per l'accesso	Presenza di adeguata segnaletica	Servizio svolto presso edifici scolastici opportunamente segnalati e predisposti per l'accogliimento dei minori	Confermato
		Materiale informativo Aggiornamento sito	Informazioni in occasione delle iscrizioni tramite pubblicazione sul	Confermato Confermato	
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pubblicità iscrizioni	Sito web costantemente aggiornato con tutte le informazioni e la modulistica (informativa iscrizioni, istruzioni calcolo e pagamento rette, altri aspetti gestione amministrativa)	Confermato	
		Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Risposta a segnalazioni in ambito amministrativo	Immediata presa in carico dell'istanza, risposta nel termine massimo di 30 giorni. 100% delle risposte evase	Confermato
	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero osservazioni pertinenti scritte rispetto ai servizi amministrativi	Fino a 5 ogni 100	Confermato	
Efficacia	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard promessi)	Soddisfazione degli utenti	Soddisfazione espressa dai bambini nei questionari: raggiungimento di almeno il livello medio di soddisfazione	Confermato	
		Formazione del personale	Affidamento del servizio a ditta esterna che utilizza personale con idonea formazione	Confermato	
	Tempestività e livelli di produttività	Istanze di accesso ai servizi	Istanze di accesso ai servizi prese in carico e verificate con tempestività	Confermato	

Efficienza	Criteri di economicità e risparmio	Istanze di accesso ai servizi	Economicità e risparmio conseguenti alla gestione informatizzata del procedimento che riduce tempi e margini di errore	Confermato
Rassicurazione	Comprendione (capacità di aiutare)	Presenza di personale disponibile a fornire collaborazione nella comprensione delle difficoltà connesse all'uso della tecnologia e della lingua	Presenza di personale dedicato a fornire assistenza all'utenza nella compilazione on line, tramite spid/cie, delle istanze di accesso ai servizi e nella procedura per il pagamento delle rette	Confermato
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Presenza di personale disponibile a informare l'utenza sui criteri di precedenza previsti in delibera e nei regolamenti per l'accesso ai servizi, e sulle agevolazioni previste per il calcolo delle rette	Previsto idoneo supporto da parte del personale nell'assistenza all'utenza su tali aspetti	Confermato
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Trattamento dei dati, personali e sensibili a norma di legge con personale in grado di riconoscere la delicatezza delle situazioni di disagio delle famiglie che accedono ai servizi	Colloqui riservati con l'utenza in spazi adeguati	Confermato
A05 - Trasporto scolastico				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto nel 2024
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Accessibilità fisica all'Ufficio	Ufficio collocato nel Centro Cittadino	Confermato
	Accessibilità multicanale	- Portale del Comune di Verona	- Voce: Iscrizioni al Trasporto Scolastico	Confermato
		- Posta elettronica	- Casella postale: trasportoscolastico@comune.veron.a.it	Confermato
	Informazioni per l'accesso	- Aggiornamento pagina del sito e della modulistica – Invio di informazioni agli Istituti Comprensivi ed agli utenti iscritti tramite posta elettronica	- Pagina del Portale aggiornata ogni anno con le informazioni per l'iscrizione	Confermato
			- Invio di comunicazione di apertura dei termini per le iscrizioni agli Istituti Comprensivi e agli utenti già iscritti tramite posta elettronica	Confermato
			- Invio di informazioni sui percorsi, fermate ed orari agli iscritti tramite posta elettronica	Confermato
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pubblicazione sulle pagine del sito delle informazioni relative al servizio ed alla retta	Aggiornamento annuale	Confermato
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Verifiche delle richieste e dei reclami	30 giorni	Confermato
		Continuità delle corse effettuate	Il servizio è assicurato in qualsiasi circostanza con continuità e regolarità.	Confermato

Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Osservanza degli orari	Il servizio è garantito anche in caso di sciopero o riunione sindacale del personale della ditta esecutrice.	Confermato
			Orario di arrivo a scuola circa 5 minuti prima dell'orario di inizio delle lezioni. Scuolabus per il ritorno disponibile a scuola al termine delle lezioni	Confermato
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Soddisfazione delle famiglie in relazione al servizio erogato	Raggiungimento di una media di gradimento, espressa dalle famiglie utenti, almeno superiore alla metà degli intervistati	Confermato
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Segnalazioni dei genitori	Verifica immediata con la ditta affidataria per andare incontro alle esigenze dell'utenza	Confermato
	Criteri di economicità e risparmio	Valutazione del piano di trasporto	Verifica che il numero di adesioni sia sufficiente a giustificare l'attivazione del servizio. In caso di pochi iscritti, verifica della possibilità di accorpamento con altra linea.	Confermato
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Informazioni e chiarimenti agli utenti	Informazioni telefoniche	Confermato
			Supporto per l'inserimento della domanda on line	SI, preferibilmente su appuntamento
			informazioni in presenza	Confermato
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Presenza di incaricato esperto di supporto in fase di iscrizione	Nell'indagine di soddisfazione dell'utenza valutazione della cortesia e disponibilità del personale	SI, con valutazione di soddisfazione superiore alla metà
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Possibilità di effettuare l'iscrizione on line con Spid – Ufficio dedicato per supporto individuale all'utenza	- Colloquio individuale in ufficio dedicato	SI, preferibilmente su appuntamento
			- Conservazione di dati sensibili a norma di legge	Confermato
A07 - Certificazioni urbanistiche e catasto incendi				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto nel 2024
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati.	In caso di temporanea assenza reperibilità su telefonia mobile	Confermato
		Appuntamento in presenza	Entro 3 giorni dalla richiesta	Confermato
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working. Tracciamento delle chiamate per essere ricontattati	Confermato
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme	Confermato
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sulla intranet	Aggiornamento tempestivo	Confermato
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail	Entro 24 ore	Confermato
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Richiesta di reportistica e dati in possesso del Servizio	Garantita entro 3 giorni. Ordinariamente entro 1 giorno	Confermato

Efficacia	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a segnalazioni di refusi, omissioni o errori	Correzione del documento/testo entro 24 ore	Confermato
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Elaborazione dei CDU ordinari	Garantita entro i termini di legge Ordinariamente entro 20 giorni	Confermato
		Elaborazione dei CDU urgenti	Entro 5 giorni lavorativi dall'istanza	Confermato
		Revisioni, correzioni, di CDU emessi	Tempestivo. Entro 24 ore	Confermato
		Aggiornamento catasto soprassuoli percorsi dal fuoco	Annuale. Entro fine Febbraio rispetto agli eventi verificatesi l'anno precedente.	Confermato
		Aggiornamento e pubblicazione registro dei crediti aggiornato	Entro 15 giorni	Confermato
		Rilascio del Certificato di Credito Edilizio	Entro 30 giorni dall'istanza	Confermato
	Criteri di economicità e risparmio	Consumo di carta nell'anno	Prossimo a zero (max 1000 fogli A4/anno)	Confermato
		Spazio per dipendente	15 mq	20,73 mq (media della Direzione)
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Rilevazione di customer satisfaction	Sopra la media aziendale	Non è stata effettuata una rilevazione di customer per la Direzione A07
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Rilevazione di customer satisfaction	Nella media aziendale	Non è stata effettuata una rilevazione di customer per la Direzione A07
A07 - Monitoraggio strumenti urbanistici				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto nel 2024
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati.	In caso di temporanea assenza reperibilità su telefonia mobile	Confermato
		Appuntamento in presenza	Entro una settimana dalla richiesta	Confermato
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working. Tracciamento delle chiamate per essere ricontattati	Confermato
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme	Confermato
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sulla intranet	Aggiornamento tempestivo	Confermato
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail	Entro 24 ore	Confermato
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Richiesta di reportistica e dati in possesso del Servizio	Garantita entro 7 giorni.	Confermato
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a segnalazioni di refusi, omissioni o errori	Correzione del documento/testo entro 24 ore	Confermato

Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Elaborazione dati ai fini del monitoraggio	Entro i termini di legge	Confermato
	Criteri di economicità e risparmio	Consumo di carta nell'anno	Prossimo a zero (max 500 fogli A4/anno)	Confermato
		Spazio per dipendente	15 mq	20,73 mq (media della Direzione)
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Rilevazione di customer satisfaction	Sopra la media aziendale	Non è stata effettuata una rilevazione di customer per la Direzione A07
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Rilevazione di customer satisfaction	Sopra la media aziendale	Non è stata effettuata una rilevazione di customer per la Direzione A07
A07 - Pianificazione territoriale				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto nel 2024
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati.	In caso di temporanea assenza reperibilità su telefonia mobile	Confermato
		Appuntamento in presenza	Entro una settimana dalla richiesta	Confermato
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working. Tracciamento delle chiamate per essere ricontattati	Confermato
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme	Confermato
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sulla intranet	Aggiornamento tempestivo	Confermato
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail	Entro 24 ore	Confermato
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Richiesta elaborazione di analisi propedeutiche alla pianificazione	Secondo tempistica indicata dal coordinatore generale (PRC)	Confermato
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a segnalazioni di refusi, omissioni o errori	Correzione del documento/testo entro 24 ore	Confermato
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Elaborazione di analisi propedeutiche alla pianificazione	Secondo tempistica indicata dal coordinatore generale (PRC)	Confermato
	Criteri di economicità e risparmio	Consumo di carta nell'anno	Prossimo a zero (max 500 fogli A4/anno)	Confermato
		Spazio per dipendente	15 mq	20,73 mq (media della Direzione)
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Rilevazione di customer satisfaction	Sopra la media aziendale	Non è stata effettuata una rilevazione di customer per la Direzione A07
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Rilevazione di customer satisfaction	Sopra la media aziendale	Non è stata effettuata una rilevazione di customer per la Direzione A07
A07 - Sistema Informativo Territoriale		9		

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto nel 2024
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati.	In caso di temporanea assenza reperibilità su telefonia mobile	Confermato
		Appuntamento in presenza	Entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta	Confermato
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working. Tracciamento delle chiamate per essere ricontattati	Confermato
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme	Confermato
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sulla intranet	Aggiornamento tempestivo	Confermato
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail	Entro 24 ore	Confermato
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Richiesta di reportistica e dati in possesso del Servizio	Garantita entro 3 giorni. Ordinariamente entro 1 giorno	Confermato
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a segnalazioni di refusi, omissioni o errori	Correzione del documento/testo entro 24 ore	Confermato
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Elaborazione di analisi spaziali e rappresentazione di dati geografici	Ordinariamente entro 24 ore. Entro 10 giorni lavorativi per elaborazioni complesse	Confermato
		Revisioni, correzioni, aggiornamenti di piccola entità su elaborati garfici	Tempestivo. Entro 24 ore.	Confermato
		Aggiornamento Quadro Conoscitivo e adeguamento del PI a disposizioni sovraordinate	Entro 15 giorni dal verificarsi dell'evento	Confermato
		Pubblicazione sul portale SIGI di informazioni aggiornate	Entro 3 giorni dall'efficacia degli atti che aggiornano gli strumenti urbanistici	Confermato
	Criteri di economicità e risparmio	Consumo di carta nell'anno	Prossimo a zero (max 500 fogli A4/anno)	Confermato
		Spazio per dipendente	12 mq	20,73 mq (media della Direzione)
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Rilevazione di customer satisfaction	Sopra la media aziendale	Non è stata effettuata una rilevazione di customer per la Direzione A07
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Rilevazione di customer satisfaction	Nella media aziendale	Non è stata effettuata una rilevazione di customer per la Direzione A07
A07 - Urbanistica delle infrastrutture e mobilità				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2024
		Presenza in ufficio negli orari indicati.	Principalmente lavoro in ufficio salvo assenze per periodici sopralluoghi	Confermato

Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Appuntamento in presenza	In via prioritaria riceve su appuntamento in caso di temporanea assenza reperibilità su telefonia mobile. IN presenza comunque entro 3 giorni dalla richiesta o secondo accordi.	Confermato
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working. Tracciamento delle chiamate per essere ricontattati	Confermato
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme	Confermato
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate intranet	Consultazione tempestiva	Confermato
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail	Entro 24/48 ore	Confermato
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Richiesta di reportistica e dati in possesso del Servizio	Garantita entro 5 giorni. Ordinariamente entro 2 giorno in base alla disponibilità temporale dei dati	Confermato
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a segnalazioni di refusi, omissioni o errori	Correzione del documento/testo entro 48 ore	Confermato
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Elaborazione documenti programmazione consuntivazione	Entro i termini di legge e/o di regolamento	Confermato
		Elaborazioni di documenti relativi a varianti urbanistiche	Da 2 a 12 gg secondo l'entità e la complessità della variante da adottare/approvare	Confermato
		Invio di documentazione su richiesta	Entro da 1 a 5 giorni in base alla quantità e qualità della documentazione richiesta	Confermato
	Criteri di economicità e risparmio	Consumo di carta nell'anno	Prossimo a zero (max 500 fogli A4/anno)	Confermato
		Spazio per dipendente	15 mq	20,73 mq (media della Direzione)
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Rilevazione di customer satisfaction	Nella media aziendale	Non è stata effettuata una rilevazione di customer per la Direzione A07
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Rilevazione di customer satisfaction	Nella media aziendale	Non è stata effettuata una rilevazione di customer per la Direzione A07
A09 - Opere di urbanizzazione dei PUA				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2024

Accessibilità	Ubicazione Accessibilità fisica	Orari di apertura	La segreteria garantisce un'apertura al pubblico minima di 20 ore settimanali. I tecnici concordano con gli utenti gli appuntamenti secondo le esigenze	Confermato
		Presenza in ufficio negli orari indicati	In caso di temporanea assenza o di smart working reperibilità su telefonia mobile.	Confermato
		Accessibilità fisica	Gli uffici sono accessibili anche a persone con disabilità, con carrozzine, con passeggini tramite ascensore	Confermato
	Accessibilità multicanale	Accesso a servizi e informazioni tramite il Portale del Comune, la piattaforma Impresainungiorno, pec, posta elettronica, telefono	Segreteria e tecnici sono contattabili - direttamente, in sede - telefonicamente - tramite e-mail - tramite PEC	Confermato
		Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working	Confermato
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme	Confermato
	Informazioni per l'accesso	Informazioni nel Portale del Comune	Tempestivo aggiornamento delle informazioni di contatto	Confermato
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Portale del Comune nelle specifiche sezioni dedicate	Tempestivo aggiornamento	Confermato
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempi di risposta	Nei termini di legge	Confermato
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Soddisfazione delle richieste di servizio	100%: tutte le richieste vengono trattate	Confermato
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Rispetto della vigente normativa	Rispetto dei termini di legge	Confermato
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Percentuale di risposte nei termini di legge	100%	Confermato
		Rispetto degli obiettivi e compiti assegnati	100%	Confermato
	Criteri di economicità e risparmio	Pratiche digitalizzate	100% delle istanze e dei procedimenti è standardizzato e digitalizzato	Confermato
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Individuazione dell'aspetto critico per cui l'utente si rivolge agli uffici	Ricerca di ogni possibile soluzione tecnica e normativa, illustrando gli eventuali contrasti con norme e piani vigenti	Confermato
	Cortesia(capacità di ascolto empatico)	Comprendere l'obiettivo di soddisfazione dell'utente	Approcciarsi all'utente con cortesia e disponibilità all'ascolto.	Confermato
			Utilizzare un linguaggio semplice, comprensibile anche ai non addetti ai lavori.	Confermato
			Attuare le misure di protezione dei dati come da regolamenti vigenti.	Confermato

	Riservatezza (capacità di inspirare sicurezza)	Sicurezza nel trattamento dei dati sensibili	Prestare particolare attenzione nei procedimenti di istanza di accesso agli atti, individuando i contro interessati, e adottando le procedure di legge di protezione dei dati.	Confermato
A09 - Pareri preliminari PUA e pareri conferenze di servizi				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2024
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Orari di apertura	La segreteria garantisce un'apertura al pubblico minima di 20 ore settimanali. I tecnici concordano con gli utenti gli appuntamenti secondo le esigenze	Confermato
		Presenza in ufficio negli orari indicati	In caso di temporanea assenza o di smart working reperibilità su telefonia mobile.	Confermato
		Accessibilità fisica	Gli uffici sono accessibili anche a persone con disabilità, con carrozzine, con passeggini tramite ascensore	Confermato
	Accessibilità multicanale	Accesso a servizi e informazioni tramite il Portale del Comune, la piattaforma Impresainungiorno, pec, posta elettronica, telefono	Segreteria e tecnici sono contattabili - direttamente, in sede - telefonicamente - tramite e-mail - tramite PEC	Confermato
		Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working	Confermato
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme	Confermato
	Informazioni per l'accesso	Informazioni nel portale del Comune	Tempestivo aggiornamento delle informazioni di contatto	Confermato
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Portale del Comune nelle specifiche sezioni dedicate	Tempestivo aggiornamento	Confermato
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempi di risposta	Nei termini di legge	Confermato
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Soddisfazione delle richieste di servizio	100%: tutte le richieste vengono trattate	Confermato
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Rispetto della vigente normativa	Rispetto dei termini di legge	Confermato
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Percentuale di risposte nei termini di legge	100%	Confermato
		Rispetto degli obiettivi e compiti assegnati	100%	Confermato
	Criteri di economicità e risparmio	Pratiche digitalizzate	100% delle istanze e dei procedimenti è standardizzato e digitalizzato	Confermato
	Comprensione (capacità di aiutare)	Individuazione dell'aspetto critico per cui l'utente si rivolge agli uffici	Ricerca di ogni possibile soluzione tecnica e normativa, illustrando gli eventuali contrasti con norme e piani vigenti	Confermato

Rassicurazione	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Comprendere l'obiettivo di soddisfazione dell'utente	Approcciarsi all'utente con cortesia e disponibilità all'ascolto. Utilizzare un linguaggio semplice, comprensibile anche ai non addetti ai lavori.	Confermato
	Riservatezza (capacità di inspirare sicurezza)	Sicurezza nel trattamento dei dati sensibili	Attuare le misure di protezione dei dati come da regolamenti vigenti. Prestare particolare attenzione nei procedimenti di istanza di accesso agli atti, individuando i contro interessati, e adottando le procedure di legge di protezione dei dati.	Confermato
A09 - PEBA				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2024
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Orari di apertura	La segreteria garantisce un'apertura al pubblico minima di 20 ore settimanali. I tecnici concordano con gli utenti gli appuntamenti secondo le esigenze	Confermato
		Presenza in ufficio negli orari indicati	In caso di temporanea assenza o di smart working reperibilità su telefonia mobile.	Confermato
		Accessibilità fisica	Gli uffici sono accessibili anche a persone con disabilità, con carrozzine, con passeggini tramite ascensore	Confermato
	Accessibilità multicanale	Accesso a servizi e informazioni tramite il Portale del Comune, la piattaforma Impresainun giorno, pec, posta elettronica, telefono	Segreteria e tecnici sono contattabili - direttamente, in sede - telefonicamente - tramite e-mail - tramite PEC	Confermato
		Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working	Confermato
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme	Confermato
	Informazioni per l'accesso	Informazioni nel Portale del Comune	Tempestivo aggiornamento delle informazioni di contatto	Confermato
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Portale del Comune nelle specifiche sezioni dedicate	Tempestivo aggiornamento	Confermato
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempi di risposta	Nei termini di legge	Confermato
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Soddisfazione delle richieste di servizio	100%: tutte le richieste vengono trattate	Confermato
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Rispetto della normativa vigente	Rispetto dei termini di legge	Confermato
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Percentuale di risposte nei termini di legge	100%	Confermato
		Rispetto degli obiettivi e compiti assegnati	100%	Confermato

	Criteri di economicità e risparmio	Digitalizzazione	Il PEBA è digitalizzato e presente sul SIGI comunale	Confermato
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Individuazione dell'aspetto critico per cui l'utente si rivolge agli uffici	Ricerca di ogni possibile soluzione tecnica e normativa, illustrando gli eventuali contrasti con norme e piani vigenti	Confermato
A09 - Piani urbanistici attuativi di iniziativa pubblica e privata				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2024
Accessibilità	Ubicazione Accessibilità fisica	Orari di apertura	La segreteria garantisce un'apertura al pubblico minima di 20 ore settimanali. I tecnici concordano con gli utenti gli appuntamenti secondo le esigenze	Confermato
		Presenza in ufficio negli orari indicati	In caso di temporanea assenza o di smart working reperibilità su telefonia mobile.	Confermato
		Accessibilità fisica	Gli uffici sono accessibili anche a persone con disabilità, con carrozzine, con passeggini tramite ascensore	Confermato
	Accessibilità multicanale	Accesso a servizi e informazioni tramite il Portale del Comune, la piattaforma Impresainungiorno, pec, posta elettronica, telefono	Segreteria e tecnici sono contattabili - direttamente, in sede - telefonicamente - tramite e-mail - tramite PEC	Confermato
		Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working	Confermato
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme	Confermato
	Informazioni per l'accesso	Informazioni portale del Comune	Tempestivo aggiornamento delle informazioni di contatto	Confermato
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Portale del Comune nelle specifiche sezioni dedicate	Tempestivo aggiornamento	Confermato
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempi di risposta	Nei termini di legge	Confermato
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Soddisfazione delle richieste di servizio	100%: tutte le richieste vengono trattate	Confermato
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Rispetto della vigente normativa	Rispetto dei termini di legge	Confermato
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Percentuale di risposte nei termini di legge	100%	Confermato
		Rispetto degli obiettivi e compiti assegnati	100%	Confermato
	Criteri di economicità e risparmio	Pratiche digitalizzate	100% delle istanze e dei procedimenti è standardizzato e digitalizzato	Confermato
	Comprensione (capacità di aiutare)	Individuazione dell'aspetto critico per cui l'utente si rivolge agli uffici	Ricerca di ogni possibile soluzione tecnica e normativa, illustrando gli eventuali contrasti con norme e piani vigenti	Confermato

Rassicurazione	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Comprendere l'obiettivo di soddisfazione dell'utente	Approcciarsi all'utente con cortesia e disponibilità all'ascolto.	Confermato
			Utilizzare un linguaggio semplice, comprensibile anche ai non addetti ai lavori.	Confermato
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Sicurezza nel trattamento dei dati sensibili	Attuare le misure di protezione dei dati come da regolamenti vigenti.	Confermato
A10 - Controllo edilizio e accesso agli atti				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2024
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Giorni di apertura settimanale	- Apertura degli sportelli per 2 giorni alla settimana (disponibilità su appuntamento). - Agevolazione accesso a persone con disabilità e o carrozzine e passeggini mediante rampa	Confermato
	Accessibilità multicanale	Accesso a servizi e informazioni: - Portale del Comune - impresainungiorno - PEC - Posta elettronica certificata - Posta elettronica - Telefono	- sportello telematico aperto 24 ore su 24 - newsletter periodica sulle novità - Consulenze telefoniche tecniche dalle 9.00 alle 10.30; - accesso tramite appuntamento con sistema FilaVia	Confermato
	Informazioni per l'accesso	Presenza di adeguata segnaletica Pubblicazione online variazioni orario o modalità di accesso	Punto di assistenza e ascolto all'ingresso e consegna pass per l'accesso su appuntamento Avvisi e comunicazioni appesi all'ingresso e nei corridoi degli uffici Parcheggio esterno (a pagamento) Bacheche esterne	Confermato

Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Portale del Comune nelle specifiche sezioni dedicate	<p>Sezione normativa – circolari e direttive dirigenziali Sezione trasparenza</p> <p>Sezione procedimenti Modulistica News - Avvisi e comunicazioni Servizi on line (presentazione, consultazione stato di avanzamento dei procedimenti, Pagamenti on line, appuntamenti online con FilaVia)</p> <p>Accesso alle pratiche di archivio</p> <p>Approfondimenti su: contributo di costruzione – monetizzazione- diritti di segreteria – risparmio energetico – fiscalizzazione abusi edilizi – sanzioni per abusi minori – interventi riguardanti i sottotetti – proroghe dei termini di inizio e fine lavori – impianti solari, termici e fotovoltaici;</p> <p>Vademecum presentazione CILA, SCIA e SCA; prontuario degli interventi edili;</p> <p>FAQ presentazione pratiche tramite il portale impresainungiorno;</p>	Confermato
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Risposta alle mail che vengono smistate ai diversi servizi	Risposta immediata e comunque entro 5 gg. lavorativi	Confermato
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	- ottenere la risposta competente, tempestiva ed adeguata alla domanda - partecipazione attiva al prodotto/servizio	<p>Ricerca e applicazione dei miglioramenti ispirati ai seguenti principi.</p> <ul style="list-style-type: none"> - correttezza garantendo l'agire amministrativo conforme alle norme - positività, interpretando norme e procedure nel senso positivo e più favorevole all'utente tenendo conto degli interessi generali della collettività; - autoregolazione adottare gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi; - partecipazione – è garantita a tutti gli interessati e controinteressati la partecipazione ai procedimenti - prevista la risposta al 100% delle richieste 	Confermato
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Agire in conformità alle norme vigenti ed uniformità a situazione analoghe	Adozione direttive interpretative o linee guida per l'applicazione omogenea di norme o regolamenti	Confermato

	Tempestività e livelli di produttività	L'erogazione dei servizi avviene di norma con continuità regolarità nei giorni e negli orari stabiliti	Eventuali eccezionali interruzioni nell'erogazione del servizio dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza unitamente alla motivazione dell'interruzione utilizzando tutti gli strumenti di comunicazione a disposizione dell'ente e solitamente con: - Affissione cartelli - Pubblicazioni avvisi sul sito internet - Newsletter - Comunicazione agli ordini professionali - Comunicati stampa - Servizio SMS	Confermato
	Criteri di economicità e risparmio	Ricerca ed applicazione di miglioramenti che consentano la riduzione dei costi in termini di maggiore semplificazione e di minori adempimenti burocratici, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del servizio e sui tempi di attesa per l'utente	- Sportelli telematici come principale unica modalità di presentazione delle pratiche edilizie e loro integrazione; - Dematerializzazione degli archivi informatici; - Adozione modulistica unica - Gestione coordinata che coinvolgono più Direzioni/uffici - Riunioni dei coordinatori e altre figure di responsabilità per la condivisione di buone pratiche - Conferenze istruttorie per l'esame congiunto di interessi e normative di diversi ambiti	Confermato
	Comprensione (capacità di aiutare)	Individuazione dell'aspetto critico per cui l'utente si rivolge agli uffici	Risposta scritta o verbale per indirizzare l'utente a possibili soluzioni o negarne la fattibilità ai sensi di legge. (risposta prevista al 100% delle richieste)	Confermato
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Comprendere l'obiettivo di soddisfazione economica dell'utente	- Gli operatori si impegnano nei rapporti con gli utenti ad un rapporto di cortesia e disponibilità all'ascolto - Per gli utenti che non appartengono a categorie professionali del settore impegno all'utilizzo sia verbale che scritto ad utilizzare un linguaggio semplificato e comprensibile, con particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici	Confermato
	Riservatezza (capacità di inspirare sicurezza)	Messa in sicurezza dei dati sensibili	Attuazione delle misure protettive previste dall'ente per il trattamento cartaceo e informatico dei dati sensibili anche in occasione delle richieste di accesso agli atti	Confermato
A10 - FRONT OFFICE SUAP SUEP E COORDINAMENTO AMMINISTRATIVO				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2024

	Ubicazione e Accessibilità fisica	Giorni di apertura settimanale	- Apertura degli sportelli in presenza per 3 giorni alla settimana, per informazioni o appuntamenti telefonici 5 giorni alla settimana; - Agevolazione accesso a persone con disabilità e o carrozzine e passeggini mediante rampa;	Confermato
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Accesso a servizi e informazioni: - Portale del Comune - impresainungiorno - PEC - Posta elettronica certificata - Posta elettronica - Telefono	- sportello telematico aperto 24 ore su 24; - newsletter periodica sulle novità e servizio sms; - Consulenze telefoniche amministrative tutti i giorni dalle 9.00 alle 12.00; - appuntamento con tramite e-mail; - appuntamenti tramite FilaVia;	Confermato
	Informazioni per l'accesso	Presenza di adeguata segnaletica Pubblicazione online variazioni orario o modalità di accesso	Punto di assistenza e ascolto all'ingresso e consegna pass per l'accesso su appuntamento Avvisi e comunicazioni appesi all'ingresso e nei corridoi degli uffici Parcheggio esterno (a pagamento) Bacheca esterna	Confermato
	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Portale del Comune nelle specifiche sezioni dedicate	- Sezione normativa – circolari e direttive dirigenziali - Sezione trasparenza - Sezione procedimenti - Modulistica - News - Avvisi e comunicazioni - Servizi on line (presentazione, consultazione stato di avanzamento dei procedimenti, Pagamenti on line, appuntamenti online con FilaVia) - Accesso alle pratiche di archivio - Approfondimenti su: contributo di costruzione – monetizzazione- diritti di segreteria – risparmio energetico – fiscalizzazione abusi edilizi – sanzioni per abusi minori – interventi riguardanti i sottotetti – proroghe dei termini di inizio e fine lavori – impianti solari, termici e fotovoltaici; - Vademetum presentazione CILA, SCIA e SCA; - prontuario degli interventi edili; - FAQ presentazione pratiche tramite il portale impresainungiorno;	Confermato

	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Risposta alle mail che vengono smistate ai diversi servizi	Risposta immediata e comunque entro 5 gg. lavorativi	Confermato
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	- ottenere la risposta competente, tempestiva ed adeguata alla domanda - partecipazione attiva al prodotto/servizio	Ricerca e applicazione dei miglioramenti ispirati ai seguenti principi. - correttezza garantendo l'agire amministrativo conforme alle norme - positività, interpretando norme e procedure nel senso positivo e più favorevole all'utente tenendo conto degli interessi generali della collettività; - autoregolazione adottare gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi; - partecipazione – è garantita a tutti gli interessati e controinteressati la partecipazione ai procedimenti - prevista la risposta al 100% delle richieste	Confermato
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Agire in conformità alle norme vigenti ed uniformità a situazione analoghe	Adozione direttive interpretative o linee guida per l'applicazione omogenea di norme o regolamenti	Confermato
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	L'erogazione dei servizi avviene di norma con continuità regolarità nei giorni e negli orari stabiliti	Eventuali eccezionali interruzioni nell'erogazione del servizio dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza unitamente alla motivazione dell'interruzione utilizzando tutti gli strumenti di comunicazione a disposizione dell'ente e solitamente con: - Affissione cartelli - Pubblicazioni avvisi sul sito internet - Newsletter - Comunicazione agli ordini professionali - Comunicati stampa - Servizio SMS	Confermato
	Criteri di economicità e risparmio	Ricerca ed applicazione di miglioramenti che consentano la riduzione dei costi in termini di maggiore semplificazione e di minori adempimenti burocratici, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del servizio e sui tempi di attesa per l'utente	- Sportelli telematici come unica modalità di presentazione delle pratiche edilizie e loro integrazione; - Dematerializzazione degli archivi informatici; - Adozione modulistica unica - Gestione dei procedimenti unici (scia condizionata ed istanza pdc con richiesta di più autorizzazioni) - Riunioni dei coordinatori e altre figure di responsabilità per la condivisione di buone pratiche - Conferenze istruttorie per l'esame congiunto di interessi e normative di diversi ambiti	Confermato

Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Individuazione dell'aspetto critico per cui l'utente si rivolge agli uffici	Risposta scritta o verbale per indirizzare l'utente a possibili soluzioni o negarne la fattibilità ai sensi di legge. (risposta prevista al 100% delle richieste)	Confermato
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Comprendere l'obiettivo di soddisfazione economica dell'utente	- Gli operatori si impegnano nei rapporti con gli utenti ad un rapporto di cortesia e disponibilità all'ascolto - Per gli utenti che non appartengono a categorie professionali del settore impegno all'utilizzo sia verbale che scritto ad utilizzare un linguaggio semplificato e comprensibile, con particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici	Confermato
	Riservatezza (capacità di inspirare sicurezza)	Messa in sicurezza dei dati sensibili	Attuazione delle misure protettive previste dall'ente per il trattamento cartaceo e informatico dei dati sensibili anche in occasione delle richieste di accesso agli atti	Confermato
A10 - SPORTELLO LEGALE EDILIZIA				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2024
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio nei giorni di apertura settimanale e disponibilità a presenziare agli appuntamenti	Sempre, su richiesta del Dirigente e degli altri Servizi della Direzione. Agevolazione accesso a persone con disabilità e o carrozzine e passeggini mediante rampa	Confermato
	Accessibilità multicanale	Accesso telefonico, e-mail	Nei giorni di apertura settimanale	Confermato
	Informazioni per l'accesso	Presenza di adeguata segnaletica Pubblicazione online variazioni orario o modalità di accesso	Punto di assistenza e ascolto all'ingresso e consegna pass per l'accesso su appuntamento Avvisi e comunicazioni appesi all'ingresso e nei corridoi degli uffici Parcheggio esterno (a pagamento) Bacheca esterna	Confermato

Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Portale del Comune nelle specifiche sezioni dedicate	<ul style="list-style-type: none"> - Sezione normativa – circolari e direttive dirigenziali - Sezione trasparenza - Sezione procedimenti - Modulistica - News - Avvisi e comunicazioni - Servizi on line (presentazione, consultazione stato di avanzamento dei procedimenti, Pagamenti on line, appuntamenti online con FilaVia) - Accesso alle pratiche di archivio - Approfondimenti su: contributo di costruzione – monetizzazione- diritti di segreteria – risparmio energetico – fiscalizzazione abusi edilizi – sanzioni per abusi minori – interventi riguardanti i sottotetti – proroghe dei termini di inizio e fine lavori – impianti solari, termici e fotovoltaici; - Vademeicum presentazione CILA, SCIA e SCA; - prontuario degli interventi edilizi; - FAQ presentazione pratiche tramite il portale impresainungiorno; 	Confermato
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Risposta alle mail che vengono smistate ai diversi servizi	Risposta immediata e comunque entro 5 gg. lavorativi	Confermato
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	<ul style="list-style-type: none"> - ottenere la risposta competente, tempestiva ed adeguata alla domanda - partecipazione attiva al prodotto/servizio 	<p>Ricerca e applicazione dei miglioramenti ispirati ai seguenti principi.</p> <ul style="list-style-type: none"> - correttezza garantendo l'agire amministrativo conforme alle norme - positività, interpretando norme e procedure nel senso positivo e più favorevole all'utente tenendo conto degli interessi generali della collettività; - autoregolazione adottare gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi; - partecipazione – è garantita a tutti gli interessati e controinteressati la partecipazione ai procedimenti - prevista la risposta al 100% delle richieste 	Confermato
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Agire in conformità alle norme vigenti ed uniformità a situazione analoghe	Adozione direttive interpretative o linee guida per l'applicazione omogenea di norme o regolamenti	Confermato

Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità regolarità nei giorni e negli orari stabiliti	Eventuali eccezionali interruzioni nell'erogazione del servizio dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza unitamente alla motivazione dell'interruzione utilizzando tutti gli strumenti di comunicazione a disposizione dell'ente e solitamente con: - Affissione cartelli - Pubblicazioni avvisi sul sito internet - Newsletter - Comunicazione agli ordini professionali - Comunicati stampa - Servizio SMS	Confermato
	Criteri di economicità e risparmio	Ricerca ed applicazione di miglioramenti che consentano la riduzione dei costi in termini di maggiore semplificazione e di minori adempimenti burocratici, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del servizio e sui tempi di attesa per l'utente	- Sportelli telematici come unica modalità di presentazione delle pratiche edilizie e loro integrazione; - Dematerializzazione degli archivi informatici; - Adozione modulistica unica - Gestione dei procedimenti unici (scia condizionata ed istanza pdc con richiesta di più autorizzazioni) - Riunioni dei coordinatori e altre figure di responsabilità per la condivisione di buone pratiche - Conferenze istruttorie per l'esame congiunto di interessi e normative di diversi ambiti	Confermato
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Individuazione dell'aspetto critico per cui l'utente si rivolge agli uffici	Risposta scritta o verbale per indirizzare l'utente a possibili soluzioni o negarne la fattibilità ai sensi di legge. (risposta prevista al 100% delle richieste)	Confermato
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Comprendere l'obiettivo di soddisfazione economica dell'utente	- Gli operatori si impegnano nei rapporti con gli utenti ad un rapporto di cortesia e disponibilità all'ascolto - Per gli utenti che non appartengono a categorie professionali del settore impegno all'utilizzo sia verbale che scritto ad utilizzare un linguaggio semplificato e comprensibile, con particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici	Confermato
	Riservatezza (capacità di inspirare sicurezza)	Messa in sicurezza dei dati sensibili	Attuazione delle misure protettive previste dall'ente per il trattamento cartaceo e informatico dei dati sensibili anche in occasione delle richieste di accesso agli atti	Confermato
A10 - Sportello progetti convenzionati in deroga o varianti suap				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2024

Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Giorni di apertura settimanale	- Apertura degli sportelli per 3 giorni alla settimana. - Agevolazione accesso a persone con disabilità e o carrozzine e passeggini mediante rampa	Confermato
	Accessibilità multicanale	Accesso a servizi e informazioni: - Portale del Comune - impresainungiorno - PEC - Posta elettronica certificata - Posta elettronica - Telefono	- sportello telematico aperto 24 ore su 24 - newsletter periodica sulle novità - Consulenze telefoniche tecniche dalle 9.00 alle 10.30; - accesso tramite appuntamento con sistema FilaVia	Confermato
	Informazioni per l'accesso	Presenza di adeguata segnaletica Pubblicazione online variazioni orario o modalità di accesso	Punto di assistenza e ascolto all'ingresso e consegna pass per l'accesso su appuntamento Avvisi e comunicazioni appesi all'ingresso e nei corridoi degli uffici Parcheggio esterno (a pagamento) Bacheca esterna	Confermato
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Portale del Comune nelle specifiche sezioni dedicate	- Sezione normativa – circolari e direttive dirigenziali - Sezione trasparenza - Sezione procedimenti - Modulistica - News - Avvisi e comunicazioni - Servizi on line (presentazione, consultazione stato di avanzamento dei procedimenti, Pagamenti on line, appuntamenti online con FilaVia) - Accesso alle pratiche di archivio - Approfondimenti su: contributo di costruzione – monetizzazione- diritti di segreteria – risparmio energetico – fiscalizzazione abusi edilizi – sanzioni per abusi minori – interventi riguardanti i sottotetti – proroghe dei termini di inizio e fine lavori – impianti solari, termici e fotovoltaici; - Vademecum presentazione CILA, SCIA e SCA; - prontuario degli interventi edili; - FAQ presentazione pratiche tramite il portale impresainungiorno;	Confermato
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Risposta alle mail che vengono smistate ai diversi servizi	Risposta immediata e comunque entro 5 gg. lavorativi	Confermato

	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	- ottenere la risposta competente, tempestiva ed adeguata alla domanda - partecipazione attiva al prodotto/servizio	Ricerca e applicazione dei miglioramenti ispirati ai seguenti principi. - correttezza garantendo l'agire amministrativo conforme alle norme - positività, interpretando norme e procedure nel senso positivo e più favorevole all'utente tenendo conto degli interessi generali della collettività; - autoregolazione adottare gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi; - partecipazione – è garantita a tutti gli interessati e controinteressati la partecipazione ai procedimenti - prevista la risposta al 100% delle richieste	Confermato
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Agire in conformità alle norme vigenti ed uniformità a situazione analoghe	Adozione direttive interpretative o linee guida per l'applicazione omogenea di norme o regolamenti	Confermato
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	L'erogazione dei servizi avviene di norma con continuità regolarità nei giorni e negli orari stabiliti	Eventuali eccezionali interruzioni nell'erogazione del servizio dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza unitamente alla motivazione dell'interruzione utilizzando tutti gli strumenti di comunicazione a disposizione dell'ente e solitamente con: - Affissione cartelli - Pubblicazioni avvisi sul sito internet - Newsletter - Comunicazione agli ordini professionali - Comunicati stampa - Servizio SMS	Confermato
	Criteri di economicità e risparmio	Ricerca ed applicazione di miglioramenti che consentano la riduzione dei costi in termini di maggiore semplificazione e di minori adempimenti burocratici, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del servizio e sui tempi di attesa per l'utente	- Sportelli telematici come unica modalità di presentazione delle pratiche edilizie e loro integrazione; - Dematerializzazione degli archivi informatici; - Adozione modulistica unica - Gestione dei procedimenti unici (scia condizionata ed istanza pdc con richiesta di più autorizzazioni) - Riunioni dei coordinatori e altre figure di responsabilità per la condivisione di buone pratiche - Conferenze istruttorie per l'esame congiunto di interessi e normative di diversi ambiti	Confermato

	Comprensione (capacità di aiutare)	Individuazione dell'aspetto critico per cui l'utente si rivolge agli uffici	Risposta scritta o verbale per indirizzare l'utente a possibili soluzioni o negarne la fattibilità ai sensi di legge. (risposta prevista al 100% delle richieste)	Confermato
Rassicurazione	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Comprendere l'obiettivo di soddisfazione economica dell'utente	- Gli operatori si impegnano nei rapporti con gli utenti ad un rapporto di cortesia e disponibilità all'ascolto - Per gli utenti che non appartengono a categorie professionali del settore impegno all'utilizzo sia verbale che scritto ad utilizzare un linguaggio semplificato e comprensibile, con particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici	Confermato
	Riservatezza (capacità di inspirare sicurezza)	Messa in sicurezza dei dati sensibili	Attuazione delle misure protettive previste dall'ente per il trattamento cartaceo e informatico dei dati sensibili anche in occasione delle richieste di accesso agli atti	Confermato
	A10 - SPORTELLO UNICO EDILIZIA PRODUTTIVA			
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2024
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Giorni di apertura settimanale	- Apertura degli sportelli per 3 giorni alla settimana. - Agevolazione accesso a persone con disabilità e o carrozzine e passeggini mediante rampa	Confermato
	Accessibilità multicanale	Accesso a servizi e informazioni: - Portale del Comune - impresainun giorno - PEC - Posta elettronica certificata - Posta elettronica - Telefono	- sportello telematico aperto 24 ore su 24 - newsletter periodica sulle novità - Consulenze telefoniche tecniche dalle 9.00 alle 10.30 (escluso il martedì); - accesso tramite appuntamento con sistema FilaVia	Confermato
	Informazioni per l'accesso	Presenza di adeguata segnaletica Pubblicazione online variazioni orario o modalità di accesso	Punto di assistenza e ascolto all'ingresso e consegna pass per l'accesso su appuntamento Avvisi e comunicazioni appesi all'ingresso e nei corridoi degli uffici Parcheggio esterno (a pagamento) Bacheca esterna	Confermato

Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Portale del Comune nelle specifiche sezioni dedicate	<ul style="list-style-type: none"> - Sezione normativa – circolari e direttive dirigenziali - Sezione trasparenza - Sezione procedimenti - Modulistica - News - Avvisi e comunicazioni - Servizi on line (presentazione, consultazione stato di avanzamento dei procedimenti, Pagamenti on line, appuntamenti online con FilaVia) - Accesso alle pratiche di archivio - Approfondimenti su: contributo di costruzione – monetizzazione- diritti di segreteria – risparmio energetico – fiscalizzazione abusi edilizi – sanzioni per abusi minori – interventi riguardanti i sottotetti – proroghe dei termini di inizio e fine lavori – impianti solari, termici e fotovoltaici; - Vademeicum presentazione CILA, SCIA e SCA; - prontuario degli interventi edilizi; - FAQ presentazione pratiche tramite il portale impresainungiorno; 	Confermato
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Risposta alle mail che vengono smistate ai diversi servizi	Risposta immediata e comunque entro 5 gg. lavorativi	Confermato
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	<ul style="list-style-type: none"> - ottenere la risposta competente, tempestiva ed adeguata alla domanda - partecipazione attiva al prodotto/servizio 	<p>Ricerca e applicazione dei miglioramenti ispirati ai seguenti principi.</p> <ul style="list-style-type: none"> - correttezza garantendo l'agire amministrativo conforme alle norme - positività, interpretando norme e procedure nel senso positivo e più favorevole all'utente tenendo conto degli interessi generali della collettività; - autoregolazione adottare gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi; - partecipazione – è garantita a tutti gli interessati e controinteressati la partecipazione ai procedimenti - prevista la risposta al 100% delle richieste 	Confermato
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Agire in conformità alle norme vigenti ed uniformità a situazione analoghe	Adozione direttive interpretative o linee guida per l'applicazione omogenea di norme o regolamenti	Confermato

Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	L'erogazione dei servizi avviene di norma con continuità regolarità nei giorni e negli orari stabiliti	<p>Eventuali eccezionali interruzioni nell'erogazione del servizio dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza unitamente alla motivazione dell'interruzione utilizzando tutti gli strumenti di comunicazione a disposizione dell'ente e solitamente con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Affissione cartelli - Pubblicazioni avvisi sul sito internet - Newsletter - Comunicazione agli ordini professionali - Comunicati stampa - Servizio SMS 	Confermato
	Criteri di economicità e risparmio	Ricerca ed applicazione di miglioramenti che consentano la riduzione dei costi in termini di maggiore semplificazione e di minori adempimenti burocratici, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del servizio e sui tempi di attesa per l'utente	<ul style="list-style-type: none"> - Sportelli telematici come unica modalità di presentazione delle pratiche edilizie e loro integrazione; - Dematerializzazione degli archivi informatici; - Adozione modulistica unica - Gestione dei procedimenti unici (scia condizionata ed istanza pdc con richiesta di più autorizzazioni) - Riunioni dei coordinatori e altre figure di responsabilità per la condivisione di buone pratiche - Conferenze istruttorie per l'esame congiunto di interessi e normative di diversi ambiti 	Confermato
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Individuazione dell'aspetto critico per cui l'utente si rivolge agli uffici	Risposta scritta o verbale per indirizzare l'utente a possibili soluzioni o negarne la fattibilità ai sensi di legge. (risposta prevista al 100% delle richieste)	Confermato
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Comprendere l'obiettivo di soddisfazione economica dell'utente	<ul style="list-style-type: none"> - Gli operatori si impegnano nei rapporti con gli utenti ad un rapporto di cortesia e disponibilità all'ascolto - Per gli utenti che non appartengono a categorie professionali del settore impegno all'utilizzo sia verbale che scritto ad utilizzare un linguaggio semplificato e comprensibile, con particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici 	Confermato
	Riservatezza (capacità di inspirare sicurezza)	Messa in sicurezza dei dati sensibili	Attuazione delle misure protettive previste dall'ente per il trattamento cartaceo e informatico dei dati sensibili anche in occasione delle richieste di accesso agli atti	Confermato
A10 - Sportello Unico Edilizia Residenziale				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2024

	Ubicazione e Accessibilità fisica	Giorni di apertura settimanale	- Apertura degli sportelli per 3 giorni alla settimana. - Agevolazione accesso a persone con disabilità e o carrozzine e passeggini mediante rampa	Confermato
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Accesso a servizi e informazioni: - Portale del Comune - impresainungiorno - PEC - Posta elettronica certificata - Posta elettronica - Telefono	- sportello telematico aperto 24 ore su 24 - newsletter periodica sulle novità - Consulenze telefoniche tecniche dalle 9.00 alle 10.30 escluso il martedì - accesso tramite appuntamento con sistema FilaVia	Confermato
	Informazioni per l'accesso	Presenza di adeguata segnaletica Pubblicazione online variazioni orario o modalità di accesso	Punto di assistenza e ascolto all'ingresso e consegna pass per l'accesso su appuntamento Avvisi e comunicazioni appesi all'ingresso e nei corridoi degli uffici Parcheggio esterno (a pagamento) Bacheca esterna	Confermato
	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Portale del Comune nelle specifiche sezioni dedicate	- Sezione normativa – circolari e direttive dirigenziali - Sezione trasparenza - Sezione procedimenti - Modulistica - News - Avvisi e comunicazioni - Servizi on line (presentazione, consultazione stato di avanzamento dei procedimenti, Pagamenti on line, appuntamenti online con FilaVia) - Accesso alle pratiche di archivio - Approfondimenti su: contributo di costruzione – monetizzazione- diritti di segreteria – risparmio energetico – fiscalizzazione abusi edilizi – sanzioni per abusi minori – interventi riguardanti i sottotetti – proroghe dei termini di inizio e fine lavori – impianti solari, termici e fotovoltaici; - Vademedcum presentazione CILA, SCIA e SCA; - prontuario degli interventi edili; - FAQ presentazione pratiche tramite il portale impresainungiorno;	Confermato
Trasparenza	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Risposta alle mail che vengono smistate ai diversi servizi	Risposta immediata e comunque entro 5 gg. lavorativi	Confermato

	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	<ul style="list-style-type: none"> - ottenere la risposta competente, tempestiva ed adeguata alla domanda - partecipazione attiva al prodotto/servizio 	<p>Ricerca e applicazione dei miglioramenti ispirati ai seguenti principi.</p> <ul style="list-style-type: none"> - correttezza garantendo l'agire amministrativo conforme alle norme - positività, interpretando norme e procedure nel senso positivo e più favorevole all'utente tenendo conto degli interessi generali della collettività; - autoregolazione adottare gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi; - partecipazione – è garantita a tutti gli interessati e controinteressati la partecipazione ai procedimenti - prevista la risposta al 100% delle richieste 	Confermato
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Agire in conformità alle norme vigenti ed uniformità a situazione analoghe	Adozione direttive interpretative o linee guida per l'applicazione omogenea di norme o regolamenti	Confermato
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	L'erogazione dei servizi avviene di norma con continuità regolarità nei giorni e negli orari stabiliti	<p>Eventuali eccezionali interruzioni nell'erogazione del servizio dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza unitamente alla motivazione dell'interruzione utilizzando tutti gli strumenti di comunicazione a disposizione dell'ente e solitamente con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Affissione cartelli - Pubblicazioni avvisi sul sito internet - Newsletter - Comunicazione agli ordini professionali - Comunicati stampa - Servizio SMS 	Confermato
	Criteri di economicità e risparmio	Ricerca ed applicazione di miglioramenti che consentano la riduzione dei costi in termini di maggiore semplificazione e di minori adempimenti burocratici, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del servizio e sui tempi di attesa per l'utente	<ul style="list-style-type: none"> - Sportelli telematici come unica modalità di presentazione delle pratiche edilizie e loro integrazione; - Dematerializzazione degli archivi informatici; - Adozione modulistica unica - Gestione dei procedimenti unici (scia condizionata ed istanza pdc con richiesta di più autorizzazioni) - Riunioni dei coordinatori e altre figure di responsabilità per la condivisione di buone pratiche - Conferenze istruttorie per l'esame congiunto di interessi e normative di diversi ambiti 	Confermato

	Comprensione (capacità di aiutare)	Individuazione dell'aspetto critico per cui l'utente si rivolge agli uffici	Risposta scritta o verbale per indirizzare l'utente a possibili soluzioni o negarne la fattibilità ai sensi di legge. (risposta prevista al 100% delle richieste)	Confermato
Rassicurazione	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Comprendere l'obiettivo di soddisfazione economica dell'utente	- Gli operatori si impegnano nei rapporti con gli utenti ad un rapporto di cortesia e disponibilità all'ascolto - Per gli utenti che non appartengono a categorie professionali del settore impegno all'utilizzo sia verbale che scritto ad utilizzare un linguaggio semplificato e comprensibile, con particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici	Confermato
	Riservatezza (capacità di inspirare sicurezza)	Messa in sicurezza dei dati sensibili	Attuazione delle misure protettive previste dall'ente per il trattamento cartaceo e informatico dei dati sensibili anche in occasione delle richieste di accesso agli atti	Confermato
A12 - Bilancio				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2024
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati	4 ore giornaliere	4 ore giornaliere
		Appuntamento in presenza	Entro 1 giorno dalla richiesta	Entro 1 giorno dalla richiesta
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working.	Sempre garantita anche in modalità Smart Working
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme	Confermato
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sulla intranet	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail	Entro 3 giorni lavorativi	Entro 3 giorni lavorativi
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	% risposta su richiesta	100% di risposta su richieste di competenza	100% di risposta su richieste di competenza
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a segnalazioni utenti interni	Mediamente entro 3 giorni dalla segnalazione	Confermato
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Numero di risposte rispetto alle richieste	100%	100%
	Criteri di economicità e risparmio	Spazio per dipendente	Entro i parametri di legge	Confermato
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Riscontro a problematiche colleghi	Tempestivo	Tempestivo
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Capacità di fornire le informazioni in modo collaborativo, cortese e disponibilità	n. reclami < 1 % rispetto agli utenti servizio	Nessun reclamo

	Riservatezza (capacità di inspirare sicurezza)	Capacità di fornire le informazione corrette	n. reclami < 1 % rispetto agli utenti servizio	Nessun reclamo
A13 - Polizia Locale				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Orari di apertura	Servizio di Pronto Intervento h24. Gli uffici garantiscono in media 18 ore settimanali di apertura al pubblico	Confermato
	Accessibilità multicanale	Modalità di contatto	Telefonica, posta elettronica, piattaforme digitali (es. Gestinc)	Confermato
	Informazioni per l'accesso	Informazioni nel portale	Tempestivo aggiornamento delle informazioni di contatto	Confermato
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Informazioni nel portale	Aggiornamento immediato	Confermato
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempi di risposta	Variabile in base alle tipologie e alla quantità di richieste	Nei termini previsti
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Soddisfazione delle richieste	100%	100%
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Soddisfazione delle richieste	100%	100%
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Soddisfazione delle richieste	In base al grado di urgenza delle richieste	Nei termini previsti
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Formazione del personale all'ascolto e alla gestione della comunicazione	Modalità orientata all'ascolto attivo	Confermato
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Soddisfazione degli utenti rispetto alla cortesia degli operatori	Riscontro positivo dei cittadini, degli Enti, delle Autorità	100%
	Riservatezza (capacità di inspirare sicurezza)	Gestione riservata delle pratiche	Garantito in ogni evenienza	Confermato
A14 - Tributi				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2024
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza di uffici al 4° piano e assenza di barriere architettoniche n. ore di apertura al pubblico previo appuntamento	10 ore settimanali	Confermato
	Accessibilità multicanale	Disponibilità di servizi prenotabili o erogabili on line	IMPRESAINUNGIORNO – LINKMATE – TOURIST TAX – PAGO PA	Confermato
	Informazioni per l'accessibilità	Presenza di segnaletica adeguata	Indicazioni, cartelli e vetrofanie chiari e aggiornati, FILAVIA	Confermato
	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo	Confermato

Trasparenza	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo massimo di risposta a segnalazioni e reclami	Tempo massimo 30 giorni 90% delle risposte entro 10 giorni 50% delle risposte entro 3 giorni	Confermato
Efficacia	Affidabilità	% di risposta su richiesta	100% di risposta su richieste di competenza	100%
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di reclami relativi al servizio erogato dalla Direzione Tributi nell'anno solare	< 5%	< 5%
A19 - Biblioteche				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2024
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Assenza di barriere	Eliminare eventuali barriere ancora residue nella sede	83%
	Accessibilità multicanale	Sito web e cataloghi on-line	Miglioramento del sito, aggiornamento del catalogo, mantenere la newsletter e la presenza nei social	Confermato
	Informazioni per l'accesso	Presenza di cartellonistica	Aggiornare la cartellonistica	Confermato
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Aggiornamento cataloghi, sito web e newsletter	Mantenere aggiornate le informazioni sulle raccolte e sui servizi	Confermato
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Numero giorni	Per le segnalazioni via mail 3 giorni	Confermato
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero dipendenti	Calibrare il servizio sulle risorse effettivamente disponibili	Confermato
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Competenza del personale	Formazione con corsi specifici	Confermato
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Aggiornamento delle collezioni bibliografiche	Calibrare il servizio sulle risorse effettivamente disponibili (budget per gli acquisti e personale per la catalogazione)	Confermato
	Criteri di economicità e risparmio	Documenti non duplicati	Ridurre al minimo indispensabile l'acquisto di più esemplari dello stesso documento	Confermato
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Numero postazioni reference	Calibrare il servizio sulle risorse effettivamente disponibili (personale in rapporto alla numerosità dell'utenza)	Confermato
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Professionalità dell'operatore	Formazione con corsi specifici	87%
	Riservatezza (capacità di inspirare sicurezza)	Professionalità dell'operatore	Formazione con corsi specifici	100%
A21 - Concorsi e selezioni				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2024
	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio	Negli orari di apertura/accesso	Confermato

Accessibilità	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica e/o a mezzo e-mail / Appuntamenti in presenza su richiesta	Tempestivo	Confermato
	Informazioni per l'accesso	Pubblicazione sul portale dell'Ente e/o nella pagina Intranet	Tempestivo	Confermato
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pubblicazione sul portale dell'Ente e/o nella pagina Intranet	Aggiornamento tempestivo	Confermato
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro via mail PEO/PEC	Entro i termini previsti dalla normativa vigente	Confermato
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Aggiornamento normativa con riferimento agli istituti di competenza del Servizio per un puntuale ed efficace riscontro alle istanze e gestione delle procedure	Esaustività, economicità e trasparenza nel rispetto della normativa vigente	Confermato
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)		Confermato
A21 - Rapporti di lavoro				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2024
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio	Negli orari di apertura/accesso	Confermato
		Appuntamento in presenza	Entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta	Confermato
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica/e-mail	Negli orari di apertura/accesso	Confermato
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sulla intranet	Aggiornamento tempestivo	Confermato
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro telefonico/e-mail	Tempestivo o entro 5 giorni lavorativi per richieste di particolare complessità	Confermato
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Registrazione ed elaborazione dati presenze/assenze	Tempestivo o entro 5 giorni lavorativi per richieste di particolare complessità	Confermato
		Gestione richieste prerogative sindacali	Entro i termini di legge	Confermato
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Verifica e studio normativa contrattuale e di legge con riferimento agli istituti di competenza del Servizio	Tempestivo o entro 5 giorni lavorativi per richieste di particolare complessità	Confermato
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Elaborazione dati di competenza del Servizio	Entro i termini di legge	Confermato
		Trasmissione modulistica richiesta	Tempestivo	Confermato
A21 - Trattamento economico				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2024
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio	Sempre garantita negli orari di apertura al pubblico	Confermato
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita negli orari di apertura al pubblico	Confermato
		Cassetta di posta elettronica dedicata	Monitoraggio costante e tempestivo	Confermato

Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pubblicazione nella pagina Intranet dedicata	Aggiornamento tempestivo	Confermato
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro telefonico/e-mail	Tempestivo	Confermato
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Consulenza all'utente con risposte competenti e adeguate	Costante aggiornamento normativo fiscale e previdenziale	Confermato
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Verifica e studio normativa contrattuale e di legge con riferimento agli istituti di competenza del Servizio	Tempestivo	Confermato
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Elaborazione dati di competenza del Servizio	Entro i termini di legge	Confermato
		Trasmissione modulistica richiesta	Tempestivo	Confermato
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Comprendere l'obiettivo dell'istanza dell'utente	Garantire una esposizione chiara e corretta delle informazioni necessarie ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione.	Confermato
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Attenzione alla richiesta dell'utente	Modalità orientata all'ascolto attivo e partecipato	Confermato
	Riservatezza (capacità di inspirare sicurezza)	Messa in sicurezza dei dati sensibili	Attuazione delle misure protettive previste dall'ente per il trattamento dei dati sensibili	Confermato
A23 - ICT E TRASFORMAZIONE DIGITALE				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2024
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati	In caso di temporanea assenza reperibilità tramite segreteria o altro servizio della Direzione	100%
		Appuntamento in presenza	Tempestivo	100%
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica Videoconferenza	Sempre garantita anche in modalità Smart Working. Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme	100%
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sulla intranet	Aggiornamento tempestivo	90%
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail	Tempestivo	100%
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Risoluzione problematiche informatiche	Tempestivo	95%
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a segnalazioni utenti interni	Tempestivo	100%

Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Gestire il sistema informatico e le postazioni di lavoro, controllare gli impianti tecnologici necessari al buon funzionamento del sistema ed eseguire il controllo e l'aggiornamento delle licenze SW e la manutenzione degli apparati HW	Tempestivo	100%
		Definire e gestire le politiche di sicurezza informatica provvedendo all'implementazione delle policy, alla gestione e controllo di tutti gli apparati di sicurezza e alla definizione degli standard	Tempestivo	100%
		Progettare, gestire e sviluppare le piattaforme di comunicazione tecnologica dell'Ente, i servizi innovativi digitali e il coordinamento tecnologico e digitale di tutte le iniziative di integrazione afferenti la comunicazione	Tempestivo	100%
		Curare la progettazione e realizzazione di architetture di interoperabilità innovative, individuando opportunità di automazione e digitalizzazione dei processi e di sviluppo di sistemi di workflow	Tempestivo	100%
		Gestire centralmente il procurement ICT	Tempestivo	99%
		Gestione mantenimento sviluppo SIGI	Tempestivo	100%
	Criteri di economicità e risparmio	Consumo di carta nell'anno	Molto basso (archivio digitale)	100%
		Spazio per dipendente	13.24 mq (media)	100%
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Riscontro a problematiche colleghi	Tempestivo	100%
A24 - Magazzino economato				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2024
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Orario servizio	Dal lunedì al sabato (dalle ore 7.30 alle ore 13.00)	Confermato
		Collocazione	Ufficio: piano terra sede Utenze e Provveditorato. Magazzino: adiacente alla sede (civico n. 12)	Confermato
	Accessibilità multicanale	Modalità	Telefonicamente dal lunedì al venerdì venerdì dalle ore 9.00 alle ore 11.00 Via Mail: magazzinoeconomato@comune.verona.it	Confermato

	Informazioni per l'accesso	Sul portale istituzionale ed in loco	Aggiornamento tempestivo	Confermato
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Sul portale istituzionale	Aggiornamento tempestivo	Confermato
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo medio	3 giorni	Confermato (nessun reclamo)
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Percentuale sul numero di richieste	100%	Confermato
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Percentuale sul numero di richieste	100%	Confermato
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Percentuale (sulle tempistiche richieste dall'utenza)	100%	Confermato
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Osservanza delle procedure del servizio	100%	Confermato
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Disponibilità dei dipendenti assegnati al servizio	< 0,5% n. reclami rispetto agli utenti del servizio	Confermato (nessun reclamo)
	Riservatezza (capacità di inspirare sicurezza)	Capacità di fornire le informazioni corrette al pubblico	< 0,5% n. reclami rispetto agli utenti del servizio	Confermato (nessun reclamo)
A24 - Servizio Assicurazioni				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2024
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Orario servizio	Aperto al pubblico: lunedì e mercoledì dalle ore 9.00 alle 12.00	Confermato
		Collocazione	Ufficio: piano terra (non ci sono barriere architettoniche presso la sede; presenza di 2 stalli per persone con disabilità non riservati presso il parcheggio esterno)	Confermato
	Accessibilità multicanale	Modalità	Il servizio è contattabile: in sede (negli orari di apertura al pubblico) telefonicamente via mail	Confermato
	Informazioni per l'accesso	Sul portale istituzionale ed in loco	Aggiornamento tempestivo	Confermato
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Sul portale istituzionale	Aggiornamento tempestivo	Confermato
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo medio	10 giorni 7 giorni (per servizio SIR)	Media 5,67 giorni
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Percentuale sul numero di richieste di apertura pratiche	100%	Confermato

Efficienza	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Percentuale sul numero di richieste di apertura pratiche	100%	Confermato
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Rispetto dei termini per apertura sinistri	100%	Confermato
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Comprensione nella procedura da seguire da parte degli utenti	100%	Confermato
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Disponibilità dei dipendenti assegnati al servizio	Meno del 5% dei reclami	Confermato
	Riservatezza (capacità di inspirare sicurezza)	Disponibilità dei dipendenti assegnati al servizio – Osservanza sulle norme sulla privacy	100%	Confermato
A24 - Servizio oggetti rinvenuti				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2024
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Ore di apertura del servizio	Presenza di almeno un operatore in sede e disponibile al recapito telefonico per almeno 12 ore settimanali	Confermato
		Collocazione uffici	Gli uffici sono collocati al piano terra	Confermato
	Accessibilità multicanale	Modalità di contatto	Il servizio è contattabile: in sede (negli orari di apertura al pubblico come già specificati nel presente documento e anche su appuntamento); telefonicamente via mail	Confermato
	Informazioni per l'accesso	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo	Confermato
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo	Confermato
A25 - Contratti, prevenzione della corruzione, trasparenza e antiriciclaggio				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2024
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati	In caso di temporanea assenza reperibilità su telefonia mobile	100%
		Appuntamento in presenza	Entro 3 giorni dalla richiesta	100%
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working. Tracciamento delle chiamate per essere ricontattati	100%
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme	100%
	Informazioni per l'accesso	Pagine dedicate sulla Intranet	Aggiornamento tempestivo	Effettuato
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sulla Intranet	Aggiornamento tempestivo	Effettuato
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro telefonico/ e-mail/pec	Entro 24 ore al massimo	Termine rispettato

Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Richiesta dati in possesso della Direzione	Entro 3 giorni al massimo	100%
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a segnalazioni di refusi, omissioni o errori	Correzione del documento entro 24 ore al massimo	100%
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Elaborazione dei contratti	Entro i termini di legge	100%
		Riscontro a richieste di controlli ex d.lgs. n. 36/2023		100%
		Attività in materia di Anticorruzione Trasparenza Antiriciclaggio		100%
	Criteri di economicità e risparmio	Gestione digitale dell'attività contrattuale	Almeno il 95% dell'attività contrattuale	Effettuato
A28 - Ambiente				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2024
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Numero di ore di apertura al pubblico e/o disponibilità di appuntamenti personalizzati	12 ore settimanali e disponibilità di appuntamenti personalizzati	Confermato
		Assenza di barriere architettoniche	Percorso agevolato per persone con disabilità, carrozzine, passeggini	SODDISFATTO per la sede di via Pallone NON SODDISFATTO per Palazzo Pirelli per presenza di scalino non servito da rampa all'esterno e mancata assegnazione di stanza per ricevimento pubblico al piano terreno
	Accessibilità multicanale	Servizi prenotabili o erogabili telefonicamente oppure on-line	Almeno 8	Confermato
	Informazioni per l'accesso	Presenza di adeguata segnaletica	Indicazioni e cartelli chiari e aggiornati - Targa di denominazione del servizio all'entrata	Confermato
		Sito Internet	Sito Internet aggiornato e completo	Confermato
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Disponibilità di materiale informativo e di modulistica in espositori negli spazi aperti al pubblico	Costante e aggiornata	Confermato
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo di risposta a segnalazioni e reclami	Entro 30 giorni dal ricevimento, prorogabili di altri 30 per questioni di particolare complessità. Per procedimenti a seguito di esposti o segnalazioni di Enti di controllo per adeguamento alla normativa vigente in materia ambientale 90 giorni	Confermato

Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Rispetto dei tempi programmati nei servizi a prenotazione	Massimo sforamento in media 15 minuti	Confermato
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Coordinamento e aggiornamento del personale	Costante coordinamento e aggiornamento in caso di modifiche legislative	Confermato
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempi di attesa conclusione procedimenti	Rispetto dei tempi delle tempistiche di chiusura dei procedimenti amministrativi	Confermato: recupero arretrati e significativa riduzione dei tempi procedurali a seguito di attività di verifica esperti PNRR
	Criteri di economicità e risparmio	Accesso su appuntamento	Ricevimento su appuntamento per almeno n. 4 tematiche ambientali	Confermato
		Sportello on-line	Erogazione almeno del 70% dei servizi (tramite piattaforma IUG)	Confermato
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Presenza di personale competente e in grado di fornire assistenza relativamente alle domande poste	Informazioni telefoniche - Informazioni in presenza - Informazioni a mezzo e-mail	Confermato
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Presenza di personale disponibile a fornire informazioni	Valutazione media dell'indicatore almeno buona nell'indagine di soddisfazione dell'utenza	Confermato
	Riservatezza (capacità di inspirare sicurezza)	Ambiente sufficientemente discreto	Appuntamenti in presenza gestiti nei singoli uffici	Confermato
A37 - Amministrativo Urbanistica PEEP				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2024
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Ufficio al secondo piano accessibile anche con ascensore Numero ore di disponibilità del servizio	Percorso agevolato per persone con disabilità, carrozzine, passeggini 8 fisse + 12 prenotabili	Regolare – La manutenzione dell'ascensore garantisce la regolarità dell'utilizzo dello stesso 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 Sito Internet	Informazioni telefoniche in tempo reale Sito aggiornato	Garantito – L'ufficio è raggiungibile con regolarità dal personale sempre presente Regolare – Sito sempre accessibile
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Aggiornamento materiale informativo cartaceo Aggiornamento sito internet	Revisione al bisogno Entro tre giorni lavorativi per revisione ordinarie; in tempo reale per contenuti urgenti	Effettuato con regolarità Garantito

Trasparenza	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
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di cittadini che si rivolgono ai servizi	Almeno 95% di domande soddisfatte/richieste 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 6 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
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempi di attesa a sportello Tempi di attesa via mail	Risposta telefonica media entro 1 minuto, in presenza entro 5 Risposta informatica entro 2 giorni	Garantita – Gestione in presenza su appuntamento per evitare tempi di attesa nei giorni di maggior affluenza – 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
Rassicurazione	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 inspirare 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 Le pratiche sono gestite a livello informatico e non cartaceo e sono visibili solo agli operatori
A55 - Politiche per la coesione territoriale				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2024

Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	L'accessibilità, su appuntamento, è garantita a tutti gli utenti	Garanzia dell'accessibilità, anche diversificata in base alle esigenze degli utenti	I servizi sono stati aperti rispettando le previsioni. I problemi di accessibilità connessi all'edificio sono stati risolti di volta in volta adottando soluzioni caso per caso.
	Accessibilità multicanale	Spazio web: https://www.comune.verona.it/nqcontent.cfm?a_id=889&tt=verona_agid	Libera accessibilità allo spazio web, ai contenuti e collegamenti in esso presenti	Accesso multicanale è stato rispettato
	Informazioni per l'accesso	Tel. 0458077891 e/o 045 807 7865-7808 e-mail: terzosettore@comune.verona.it Spazio web: https://www.comune.verona.it/nqcontent.cfm?a_id=889&tt=verona_agid	L'accessibilità al Servizio è garantita il lunedì, martedì, giovedì, venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00. Si riceve su appuntamento.	Gli orari sono stati rispettati.
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Agli uffici interni vengono inoltrate informazioni via mail; Per gli atti per cui è prevista la pubblicazione obbligatoria, questi vengono pubblicati sul sito istituzionale nella parte di Amministrazione Trasparente	Costante aggiornamento dei documenti oggetto di pubblicazione	Le pubblicazioni sono avvenute.
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro in merito a richieste, comunicazioni e segnalazioni	Il Servizio riscontra in termini congrui ad una completa risposta	In generale la tempistica è stata rispettata. Vi sono stati casi di ritardo nella risposta, ma trattasi di casi isolati e in genere, in questi casi, il tempo di risposta è stato comunque apprezzabile.
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Servizio attivo secondo le modalità e gli orari indicati	L'accessibilità al Servizio è garantita il lunedì, martedì, giovedì, venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00. Si riceve su appuntamento.	Non vi sono stati disservizi legati agli orari del personale, che ha sempre garantito i servizi.
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro alle proposte di amministrazione condivisa da parte del territorio	Il riscontro è dato dai percorsi di amministrazione condivisa in atto	Nelle procedure di amministrazione condivisa messe in atto, si è dato riscontro alle istanze.
A55 - SVILUPPO PROGETTI LOCALI, NAZIONALI ED EUROPEI				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2024

Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	L'accessibilità, su appuntamento, è garantita a tutti gli utenti	Garanzia dell'accessibilità, anche diversificata in base alle esigenze degli utenti	I servizi sono stati aperti rispettando le previsioni. I problemi di accessibilità connessi all'edificio sono stati risolti di volta in volta adottando soluzioni caso per caso.
	Accessibilità	Spazio web: https://www.comune.verona.it/nqcontent.cfm?a_id=889&tt=verona_agid	Libera accessibilità allo spazio web, ai contenuti e collegamenti in esso presenti	Accesso multicanale è stato rispettato
	Informazioni per l'accesso	Tel.: 045-8077853-8506 e-mail: politiche.europee@comune.verona.it Spazio web: https://www.comune.verona.it/nqcontent.cfm?a_id=889&tt=verona_agid	L'accessibilità al Servizio è garantita dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00; il martedì e giovedì anche dalle 15.00 alle 17.00. Si riceve su appuntamento.	Gli orari sono stati rispettati
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Agli uffici interni vengono inoltrate informazioni via e-mail; Per gli atti per cui è prevista la pubblicazione obbligatoria, questi vengono pubblicati sul sito istituzionale nella parte di Amministrazione Trasparente	Costante aggiornamento dei documenti oggetto di pubblicazione	Le pubblicazioni sono avvenute.
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro alle segnalazioni o criticità legate ai progetti finanziati con risorse dell'UE	Il Servizio riscontra in termini congrui ad una completa risposta	In generale la tempistica è stata rispettata. Vi sono stati casi di ritardo nella risposta, ma trattasi di casi isolati e in genere, in questi casi, il tempo di risposta è stato comunque apprezzabile.
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Servizio attivo secondo le modalità e gli orari indicati	L'accessibilità al Servizio è garantita dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00; il martedì e giovedì anche dalle 15.00 alle 17.00. Si riceve su appuntamento.	Non vi sono stati disservizi legati agli orari del personale, che ha sempre garantito i servizi.
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro alle proposte di adesione ai Bandi europei o nazionali o regionali	Il riscontro è dato nei termini assegnati dai singoli Bandi	Tempi dei bandi rispettati

Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempestivo avvio dell'istruttoria e eventuale richiesta di integrazione documentale e/o riunioni e/o assunzione di informazioni	Riscontro alle istanze in coordinamento con i competenti Uffici e gli Organi dell'Amministrazione	E' stato dato riscontro alle richieste di integrazione garantendo, anche superando varie difficoltà organizzative, il coordinamento interno.
	Criteri di economicità e risparmio	Prima dell'adesione ad un Bando viene operata una valutazione sulla convenienza e l'opportunità di adesione	Accertamento di maggiori risorse a favore del Comune	Sono stati operati gli accertamenti dovuti.
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Ricevimento e supporto alle altre Direzioni	Comunicazioni e/o riunioni di coordinamento o scambio di informazioni	Sono state effettuate riunioni sia interne che con gli stakeholders.
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Condotta all'insegna di un approccio assertivo	Elaborazione condivisa di soluzioni	Sono state elaborate soluzioni condivise.
	Riservatezza (capacità di inspirare sicurezza)	Le criticità vengono trattate con il dovuto riserbo, nel rispetto del Codice di Comportamento dei Dipendenti del Comune di Verona e dei Dipendenti Pubblici	Idonea modalità di scambio delle informazioni	Le informazioni sono state scambiate con le dovute accortezze dovute alle necessità dei singoli casi.
A57 - URP				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard - obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2024
Accessibilità	Ubicazione	Presenza di uffici al piano terra e assenza di barriere architettoniche	Percorso agevolato per persone con disabilità, carrozzine, passeggini	Soddisfatto
	Accessibilità fisica	Numero ore di apertura al pubblico	24 ore settimanali	Soddisfatto
	Accessibilità multicanale	Disponibilità di servizi erogabili telefonicamente oppure <i>on line</i>	Almeno 2 per segnalazioni <i>online</i>	Soddisfatto, riscontro telematico a segnalazioni, suggerimenti e reclami
	Informazioni su accessibilità	Presenza di adeguata segnaletica	Indicazioni, cartelli e vetrofanie chiari e aggiornati	Soddisfatto
	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Disponibilità di materiale informativo e di modulistica in espositori negli spazi aperti al pubblico	Costante e aggiornata	Soddisfatto

Trasparenza	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo di risposta a segnalazioni e reclami relativi all'URP	Entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento	Soddisfatto. Segnalazioni inoltrate alle unità Organizzative Competenti e, a seconda dei casi , alle Aziende Partecipate , entro i 3 giorni lavorativi successivi al ricevimento; eventuali solleciti in caso di ritardo nella risposta.
		Tempo di risposta a segnalazioni e reclami relativi ad altre Unità organizzative	Inoltro agli uffici competenti, i quali rispondono entro 30 giorni dal ricevimento, prorogabili di altri 30 per questioni di particolare complessità	Soddisfatto
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare i servizi come richiesto)	Numero di reclami relativi al servizio erogato dall'URP nell'anno solare	Al massimo 0,2 per mille dei contatti	Soddisfatto
	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard promessi)	Adeguata informazione da parte degli operatori Formazione e aggiornamento del personale	Quotidiana Tutti a turno almeno una volta all'anno	Soddisfatto
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempo medio di attesa per accedere allo sportello	Entro 10 minuti dall'orario di appuntamento	Soddisfatto
	Criteri di economicità e risparmio	Presenza costante di operatori presso front office, back office e centralino	Adeguata programmazione dei turni del personale presso le postazioni	Soddisfatto: aggiornamento costante del personale su procedure ed iniziative comunali.
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Presenza di operatori in grado di fornire assistenza relativamente alle domande poste	Valutazione media dell'indicatore almeno buona nell'indagine di soddisfazione dell'utenza	Soddisfatto
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Presenza di operatori in grado di fornire un servizio personalizzato	Valutazione media dell'indicatore almeno buona nell'indagine di soddisfazione dell'utenza	Soddisfatto
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Ambiente confortevole e sufficientemente discreto	Distanza fra le postazioni di almeno un metro	Soddisfatto
A57 - Comunicazione				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2024
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati	In caso di temporanea assenza reperibilità tramite segreteria o email	Reperibilità sempre garantita
		Appuntamento in presenza	Entro 3 giorni dalla richiesta	Tempi rispettati
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica e via email	Sempre garantita anche in modalità Smart Working.	La reperibilità è stata sempre garantita
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme	Su tutte le piattaforme

Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sul Portale e in intranet	Aggiornamento tempestivo	Sempre garantito
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro email	Entro 48 ore	Tempistica rispettata
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Assistenza ai Referenti della Comunicazione delle Direzioni	Tempestivo	Tempistica rispettata
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a segnalazioni utenti interni ed esterni	Tempestivo	Tempistica rispettata
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Pubblicazione contenuti sul Portale Istituzionale e in Intranet. Revisione pagine pubblicate dai Referenti della Comunicazione	Tempestivo	Tempistica rispettata
		Trasmissione in streaming delle conferenze stampa e aggiornamento del canale YouTube	Tempestivo	Tempistica rispettata
		Invio messaggi Telegram	Tempestivo	Tempistica rispettata
		Creazione grafiche per le iniziative delle Direzioni e dell'Amministrazione	Entro 3 giorni dalla richiesta	Tempistica rispettata
		Aggiornamento profili social	Tempestivo	Tempistica rispettata
	Criteri di economicità e risparmio	Consumo di carta nell'anno	Molto basso (archivio digitale)	Molto basso
		Spazio per dipendente	12,5 mq	12,5 mq
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Formazione periodica dei Referenti della Comunicazione. Guida ai contenuti del portale agli utenti	Sopra la media aziendale	Sopra la media aziendale
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Riscontro alle esigenze operative dei Referenti della Comunicazione	Sopra la media aziendale	Sopra la media aziendale
A57 - Ufficio Stampa				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2024
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati	In caso di temporanea assenza reperibilità tramite segreteria o altro servizio della Direzione	Confermato
		Appuntamento in presenza	Entro 1 giorno dalla richiesta	Confermato
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working	Confermato
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme	Confermato
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Spazio dedicato sulla home page, archivio di tutti i comunicati stampa	Aggiornamento tempestivo	Confermato

Trasparenza	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail, telefonico e messaggistica	Entro 24 ore	Confermato
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Assistenza agli organi amministrativi e ai dirigenti	Tempestivo	Confermato
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a segnalazioni utenti interni	Mediamente entro 3 giorni dalla segnalazione	Confermato
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Invio comunicati e altri contenuti ai media locali , regionali e nazionali dei comunicati e delle immagini video	Tempestivo	Confermato
		Caricamento delle notizie e dei contenuti di informazione sul Portale del Comune	Tempestivo	Confermato
		Presenza e moderazione alle conferenze stampa e a tutti gli eventi istituzionali dell'Amministrazione	Tempestivo	Confermato
		Creazione contenuti e testi per i canali social	Tempestivo	Confermato
	Criteri di economicità e risparmio	Consumo di carta nell'anno	Molto basso (archivio digitale)	Confermato
		Spazio per dipendente	12 mq (media)	Confermato
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Formazione dei dipendenti	Corsi per giornalisti professionisti in aggiunta a quelli dell'ente	Confermato
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Riscontro delle esigenze degli amministratori	Tempestivo	Confermato
A65 - Area Risorse economiche				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2024
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati	4 ore giornaliero	4 ore giornaliero
		Appuntamento in presenza	Entro 1 giorno dalla richiesta	Entro 1 giorno dalla richiesta
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working	Sempre garantita anche in modalità Smart Working
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme	Confermato
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sulla intranet	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail	Entro 3 giorni lavorativi	Entro 3 giorni lavorativi
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	% risposta su richiesta	100% di risposta su richieste di competenza	100% di risposta su richieste di competenza
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a segnalazioni utenti interni	Mediamente entro 3 giorni dalla segnalazione	Confermato

Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Numero di risposte rispetto alle richieste	100%	100%
	Criteri di economicità e risparmio	Spazio per dipendente	Entro i parametri di legge	Confermato
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Riscontro a problematiche colleghi	Tempestivo	Tempestivo
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Capacità di fornire le informazioni in modo collaborativo, cortese e disponibilità	n. reclami < 1% rispetto agli utenti servizio	Nessun reclamo
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Capacità di fornire le informazioni corrette	n. reclami < 1% rispetto agli utenti servizio	Nessun reclamo
A66 - SERVIZIO ANTIVIOLENZA				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2024
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza di spazi adeguati ai colloqui Numero di ore di disponibilità del servizio	Spazi distinti per i colloqui delle donne vittime di violenza e degli uomini che agiscono violenza 24 ore /settimana medie di presenza degli operatori Gestione emergenza servizi antiviolenza 24 ore su 24	Sono previsti due edifici differenti e distanti tra loro, per i colloqui delle donne vittime di violenza e degli uomini che agiscono violenza. Sono state espletate almeno 24 ore di presenza in media a settimana da parte degli operatori. La gestione delle emergenze dei Servizi antiviolenza è stata correttamente fornita 24 ore su 24 e 7 giorni su 7.
	Accessibilità multicanale	Accesso ai servizi tramite Numero verde o e-mail	Almeno 2 canali gratuiti	Sono stati garantiti 3 canali completamente gratuiti: Numero verde antiviolenza 1522, Numeri telefonici ed e-mail di riferimento dei Centri Antiviolenza P.e.t.r.a. e N.a.v.

	Informazioni per l'accesso	Numero Verde Sito Internet	Informazioni telefoniche in tempo reale; indirizzi e informazioni servizi antiviolenza coperti da segretezza e tutela anonimato Pagine internet aggiornate e complete	Sono state garantite: informazioni telefoniche in tempo reale; indirizzi e informazioni dei servizi antiviolenza accuratamente coperti da segretezza e tutela dell'anonimato. Sono sempre disponibili per la consultazione, le pagine internet dei servizi antiviolenza aggiornate e complete.
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Aggiornamento materiale informativo cartaceo Aggiornamento sito Internet	Revisione entro il semestre o al bisogno Almeno una settimana prima in caso di eventi; entro 5 giorni lavorativi per revisioni ordinarie; in tempo reale per contenuti urgenti	E' stata garantita la revisione e la completezza del materiale informativo in modo puntuale e costante almeno una settimana prima in caso di eventi ed entro 5 giorni lavorativi per revisioni ordinarie, nonché al bisogno. Per i contenuti che richiedessero una particolare urgenza, la revisione veniva predisposta in tempo reale.
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Numero massimo di giorni per la risposta	Entro 10 giorni dal ricevimento, prorogabili a 30 per questioni di particolare complessità	La risposta ad eventuali segnalazioni è stata puntualmente fornita non oltre i 10 giorni dal ricevimento, prorogabili non oltre i 30 giorni per casi di particolare complessità e che richiedessero specifico approfondimento.
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di cittadini che si rivolgono ai servizi	Almeno 80% di domande soddisfatte sul numero di domande pervenute	Almeno il 90% delle domande pervenute sono state soddisfatte.
	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondono agli standard promessi)	Numero ore di formazione per operatore	16 ore all'anno per ciascun operatore dei servizi antiviolenza	Sono state eseguite almeno 16 ore all'anno di formazione per ciascun operatore dei servizi antiviolenza.

Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempi di attesa telefonica Tempi di attesa per gli appuntamenti presso i servizi antiviolenza	Risposta telefonica entro 5 minuti Appuntamento gestito secondo il grado di emergenza Attesa massima per un primo colloquio 15 giorni Per le urgenze: dall'immediata a due giorni.	La risposta telefonica è stata fornita entro e non oltre i 5 minuti. Gli appuntamenti sono stati fissati secondo il grado di emergenza e con massimo 15 giorni di attesa per il primo colloquio. Ad ogni specifica urgenza è stata fornita immediata risposta.
	Criteri di economicità e risparmio	Ascolto telefonico Accesso su appuntamento	10 ore di ascolto telefonico alla settimana suddivise in 5 giorni Programmazione degli appuntamenti in fasce orarie	Sono state espletate 10 ore di ascolto telefonico alla settimana, suddivise in 5 giorni lavorativi.
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Soddisfazione degli utenti	Almeno 80% di percorsi conclusi positivamente	Nessun particolare reclamo è pervenuto ai Centri Antiviolenza con conseguente 100% dei percorsi conclusi positivamente.
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Modalità orientata all'ascolto attivo	Formazione del personale orientata all'ascolto	Il servizio è gestito da psicologi con specifiche ed elevate competenze di ascolto attivo.
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Gestione utenza servizi antiviolenza	Colloqui in spazi separati dagli spazi d'attesa Possibilità di anonimato ove prevista Segretezza del colloquio e dei luoghi di tutela	Sono stati predisposti spazi ad hoc per mantenere la massima riservatezza e l'anonimato durante i colloqui. Tutte le procedure sono state espletate nella massima cura della riservatezza e segretezza, del colloquio e dei luoghi.
A70 - Controllo di gestione				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2024
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati.	In caso di temporanea assenza reperibilità su telefonia mobile	Confermato
		Appuntamento in presenza	Entro 3 giorni dalla richiesta	Confermato
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita durante l'orario di servizio	Confermato
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme	Confermato

Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sulla intranet	Aggiornamento tempestivo	Confermato
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail	Entro 48 ore	Confermato
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a richiesta di reportistica	Definizione tempestiva della tempistica per l'elaborazione del report	Confermato
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a segnalazioni di refusi, omissioni o errori	Correzione del documento/testo entro 24 ore	Confermato
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Elaborazione dei referti per la Corte dei Conti	Entro i termini di legge	Confermato
		Aggiornamento delle basi di dati su Datawarehouse	Al trimestre precedente	Confermato
	Criteri di economicità e risparmio	Consumo di carta nell'anno	max 2.000 fogli A4/anno	Confermato
		Spazio medio per dipendente	10,1 mq	10,1 mq
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Rilevazione di customer satisfaction	Sopra la media aziendale	Nel 2024 non è stata effettuata la customer satisfaction per il servizio
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Rilevazione di customer satisfaction	Sopra la media aziendale	Nel 2024 non è stata effettuata la customer satisfaction per il servizio
A70 - ORGANIZZAZIONE E PROGETTI STRATEGICI				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2024
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati.	In caso di temporanea assenza reperibilità su telefonia mobile	Confermato
		Appuntamento in presenza	Entro 3 giorni dalla richiesta	Confermato
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working. Tracciamento delle chiamate per essere ricontattati	Confermato
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme	Confermato
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sulla intranet	Aggiornamento tempestivo	Confermato
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail	Entro 24 ore	Confermato
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a richiesta di assegnazione spazi	Presa in carico entro 3 giorni	Confermato
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a segnalazioni di refusi, omissioni o errori	Correzione del documento/testo entro 24 ore	Confermato

Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Elaborazione dei documenti di organizzazione	Entro i termini di legge e/o di regolamento	Confermato
		Revisioni, correzioni, aggiornamenti di piccola entità su mappa 107 SIGI	Tempestivo	Confermato
		Risposta telefonica o e- mail su formazione e smart working	80% dei casi entro 1 giorno	Confermato
		Invio di documentazione su richiesta	Entro 1 giorno	Confermato
	Criteri di economicità e risparmio	Consumo di carta nell'anno	max 5.000 fogli A4/anno	Confermato
		Spazio medio per dipendente	10,3 mq	10,3 mq
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Rilevazione di customer satisfaction	Sopra la media aziendale	Nel 2024 non è stata effettuata la customer satisfaction per il servizio
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Rilevazione di customer satisfaction	Sopra la media aziendale	Nel 2024 non è stata effettuata la customer satisfaction per il servizio
A70 - Programmazione e Controllo Strategico				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2024
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati.	In caso di temporanea assenza reperibilità su telefonia mobile	Reperibilità garantita salvo impegni extraufficio. In tal caso, telefono fisso girato su mobile
		Appuntamento in presenza	Entro 3 giorni dalla richiesta	Sempre garantito
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working. Tracciamento delle chiamate per essere ricontattati	Reperibilità su mobile
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme	Sempre garantita su richiesta
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sulla intranet	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento entro i termini normativa. Tempestivo in caso di necessità o segnalazione
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail	Entro 24 ore	entro 24 ore
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Richiesta di reportistica e dati in possesso del Servizio	Garantita entro 3 giorni. Ordinariamente entro 1 giorno	Riscontro tempestivo, trasmissione entro 24 ore della documentazione disponibile. Nello stretto tempo necessario in caso di elaborazione, in genere entro 3 giorni lavorativi

	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a segnalazioni di refusi, omissioni o errori	Correzione del documento/testo entro 24 ore	Correzione tempestiva su piattaforme in gestione diretta
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Elaborazione dei documenti di programmazione e consuntivazione	Entro i termini di legge e/o di regolamento	DUP, Nota di aggiornamento al DUP, PIAO, Relazione sulla performance elaborati nei tempi di legge
		Revisioni, correzioni, aggiornamenti di piccola entità su piattaforma jEnte	Tempestivo	Tempestivo, salvo caricamenti massivi con procedura complessa
		Caricamento di documentazione su jEnte per supporto a uffici	80% dei casi entro 1 giorno	Quasi totalità dei casi entro 1 giorno
		Invio di documentazione su richiesta	Entro 1 giorno	In giornata se già disponibile; tempo variabile in caso di elaborazione, in genere non oltre 3 giorni lavorativi
	Criteri di economicità e risparmio	Consumo di carta nell'anno	Prossimo a zero (max 500 fogli A4/anno)	Il servizio opera quasi esclusivamente in digitale. Stampa su carta solo su richiesta del DG o di altri uffici. Utilizzo del retro di carta di riciclo per appunti
		Spazio per dipendente	12 mq	2 persone in uno spazio di 24,5 metri
	Comprensione (capacità di aiutare)	Rilevazione di customer satisfaction	Sopra la media aziendale	Nel 2024 non è stato somministrato un questionario di customer interna
Rassicurazione	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Rilevazione di customer satisfaction	Sopra la media aziendale	Nel 2024 non è stato somministrato un questionario di customer interna
	A73 - SPETTACOLO			
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2024
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Assenza di barriere	Teatri: piena accessibilità Uffici Piazza Bra: piena accessibilità Ufficio Teatro Camploy: mediate accesso al Teatro previo appuntamento telefonico	Garantita
	Accessibilità multicanale	Siti web e canali social	Mantenere la newsletter e la presenza sui canali social con le informazioni sugli spettacoli; garantire le informazioni sugli spettacoli sui siti Web; miglioramento del sito	Garantita
	Informazioni per l'accesso	On line ed in loco	Mantenere ed aggiornare le informazioni di accesso	Permesse e garantite

Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Aggiornamenti web, newsletter, canali social e materiale cartaceo	Mantenere costantemente aggiornate le informazioni sugli spettacoli sul sito web, newsletter, canali social e materiale cartaceo	Garantite con aggiornamenti
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	giorni	Per le segnalazioni via email 5 giorni	Nei termini previsti
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Capacità di garantire i servizi per il funzionamento dei teatri	100%	Soddisfatto
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Realizzare rassegne teatrali	Almeno 2	Realizzate
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Numero di risposte rispetto alle richieste di concessione dei teatri presentate	100%	100%
	Criteri di economicità e risparmio	Coproduzioni, ricerca finanziamenti e sponsor	Condivisione dei costi, reperimento risorse esterne: almeno 3	Raggiunte
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Nel rapporto con il pubblico individuare le criticità e fornire possibili soluzioni	< 0,5% n. reclami rispetto agli utenti del servizio	Nessun reclamo inoltrato
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Collaborazione con il pubblico mantenendo un atteggiamento contrassegnato dalla massima cortesia, cordialità e disponibilità	< 0,5% n. reclami rispetto agli utenti del servizio	Soddisfacente
	Riservatezza (capacità di inspirare sicurezza)	Capacità di fornire le informazioni corrette al pubblico	< 0,5% n. reclami rispetto agli utenti del servizio	Esaustive e adeguate
A75 - Contabilità				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2024
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati	n. 4 ore giornaliere	4 ore giornaliere
		Appuntamento in presenza	Entro un giorno dalla richiesta	Entro 1 giorno dalla richiesta
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working.	Sempre garantita anche in modalità Smart Working
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme	Rispettato
	Informazioni per l'accesso	Mediante circolari interne e pubblicazioni in intranet	Mantenere ed aggiornare le informazioni di accesso	Rispettato
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate in intranet	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail	Entro n. 3 giorni lavorativi	Entro 3 giorni lavorativi
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	% risposta su richiesta	100% di risposta su richieste di competenza	100% di risposta su richieste di competenza

	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a segnalazioni utenti interni	Mediamente entro n. 3 giorni dalla segnalazione	Rispettato
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Numero di risposte rispetto alle richieste	100%	100%
	Criteri di economicità e risparmio	Spazio per dipendente	Entro i parametri di legge	Rispettato
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Riscontro a problematiche colleghi	Tempestivo	Tempestivo
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Capacità di fornire le informazione in modo collaborativo, cortese e disponibile	n. reclami < 1 % rispetto agli utenti servizio	Nessun reclamo
	Riservatezza (capacità di inspirare sicurezza)	Capacità di fornire le informazione corrette	n. reclami < 1 % rispetto agli utenti servizio	Nessun reclamo
A76 - SPORTELLO CASA COMUNALE				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2024
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Ore di apertura del servizio	Presenza di un operatore allo sportello negli orari e modalità indicati per 21,30 ore settimanali nonché a uno dei riferimenti telefonici per 36 ore settimanali	Confermato
	Accessibilità multicanale	Modalità di contatto	Il servizio è accessibile direttamente in sede, oppure contattabile telefonicamente o tramite e-mail	Confermato
	Informazioni per l'accesso	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo	Confermato
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo	Confermato
Efficacia	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo massimo di risposta a segnalazioni e reclami	Tempo massimo: 30 giorni. Mediamente la risposta viene fornita entro qualche giorno dalla segnalazione	Confermato
	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	% di risposta su richiesta	100% di risposta su richiesta di competenza	Confermato
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Conformità della risposta alla richiesta	100% di risposta in conformità alla richiesta di competenza	Confermato
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempo massimo rilascio	Rilascio in giornata degli atti richiesti, salvo fissazione data successiva in caso di richiesta di rilascio di numero rilevante di atti in archivio	Confermato
	Criteri di economicità e risparmio	Servizio di prenotazione online per gli appuntamenti	100% di prenotazioni online, con anche numero telefonico da contattare in caso di difficoltà dell'utente	Confermato
	Comprensione (capacità di aiutare)	Presenza di personale formato e disponibile	Approcciarsi all'utente utilizzando un linguaggio semplice e comprensibile	Confermato

Rassicurazione	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Presenza di personale disponibile all'ascolto e al dialogo	Approcciarsi all'utente con cortesia e disponibilità all'ascolto	Confermato
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Presenza di personale debitamente formato	Approcciarsi all'utente fornendo le informazioni richieste, con le corrette cautele di riservatezza necessarie	Confermato
A76 - Servizio archivistico				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2024
Efficacia	Consultazione dei documenti dell'archivio storico comunale	Consultazione dei documenti archivistici richiesti, disponibili presso la Sala di consultazione entro due giorni dalla richiesta	N. 2 giorni	Disponibilità della documentazione nei tempi previsti
A76 - Servizio ingressi				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2024
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Ore di apertura del servizio	Presenza di due operatori in sede, all'ingresso al pubblico.	Confermato
	Accessibilità multicanale	Modalità di contatto	Il servizio è contattabile direttamente in sede, telefonicamente e tramite e-mail.	Confermato
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo massimo di risposta a segnalazioni e reclami	Tempo massimo: 30 giorni. 50% delle risposte entro 10 giorni 50% delle risposte entro 30 giorni	Confermato
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	% di risposta su richiesta	100% di risposta su richieste di competenza	Confermato
		Customer Satisfaction soddisfazione della domanda	> 80%	Confermato
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Customer Satisfaction comprensione	> 80%	Confermato
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Customer Satisfaction cortesia	> 80%	Confermato
A76 - SALE CIVICHE				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2024
Accessibilità	Accessibilità fisica	Numero ore di apertura al pubblico	112 ore settimanali/sala	Confermato
	Accessibilità multicanale online	Modulistica digitale Elixforms	Attivo 24 ore su 24	Confermato
	Informazioni per l'accesso	Sito internet circoscrizioni	Aggiornamento tempestivo	Confermato
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Tempo di pubblicazione e aggiornamento sul sito	Entro 15 giorni	Confermato
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo massimo di risposta a segnalazioni e reclami	30 giorni	Confermato

Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Media dei giorni richiesti per il rilascio della concessione	15 giorni	Confermato
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Coordinamento e aggiornamento del personale	Almeno due volte all'anno	Confermato
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempo max rilascio della concessione dalla data della domanda al protocollo	20 giorni	Confermato
	Criteri di economicità e risparmio	Servizio di prenotazione online	eliminate le code allo sportello	Confermato
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Presenza di personale competente e in grado di fornire assistenza relativamente alle domande poste	Informazioni telefoniche, in presenza, a mezzo e-mail	Confermato
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Presenza di personale disponibile a fornire informazioni	- Rilevazioni di numerose note positive dei cittadini - segnalazioni negative: meno di 5 nell'arco dell'anno solare	Confermato
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Ambiente sufficientemente discreto	Appuntamenti in presenza gestiti nei singoli uffici	Confermato
A76 - SERVIZIO PROTOCOLLO				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle	Standard di qualità raggiunto nel 2024
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità	Ore di apertura del servizio	Presenza di un operatore in sede e a uno dei riferimenti telefonici 36 ore settimanali.	Confermato
	Accessibilità multicanale	Modalità di contatto	Il servizio è contattabile direttamente in sede, telefonicamente e tramite e-	Servizio garantito
	Informazioni per l'accesso	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo	Confermato
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo	Confermato
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo massimo di risposta a segnalazioni e reclami	Tempo massimo :30 giorni. 50% delle risposte entro 10 giorni 50% delle risposte entro 30	Tempistica rispettata
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	% di risposta su richiesta	100% di risposta su richieste di competenza	100%
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Conformità della risposta alla richiesta	80% di risposte completamente conformi; integrazione o correzione della risposta entro 5 giorni in	100%
		Customer Satisfaction soddisfazione della domanda-	> 80%	Confermato
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Customer Satisfaction comprensione	> 80%	Confermato
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Customer Satisfaction cortesia	> 80%	Confermato
A78 - INNOVAZIONE AMMINISTRATIVA E ATTUAZIONE SUSSIDIARIETÀ				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle	Standard di qualità raggiunto nel 2024

Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza barriere architettoniche Orari di apertura	Valutare interventi adeguamento percorsi di accesso fisico Almeno 20 ore di apertura servizi	I servizi sono stati aperti rispettando le previsioni. I problemi di accessibilità connessi all'edificio sono stati risolti di volta in volta adottando soluzioni caso per caso.
	Accessibilità multicanale	Accesso tramite almeno tre canali	In presenza, telefonico, web, social	Accesso multicanale è stato rispettato
	Informazioni per l'accesso	Segnaletica fisica Aggiornamento canali on line	Chiarezza e puntualità segnaletica Aggiornamento quotidiano info on line	Gli aggiornamenti sono avvenuti, la segnaletica era presente.
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pubblicazione on line atti, provvedimenti e informazioni	Aggiornamento e monitoraggio, con presidio quotidiano	Le pubblicazioni sono avvenute.
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempestività risposta	Entro 2 giorni lavorativi da segnalazione	In generale la tempistica è stata rispettata. Vi sono stati casi di ritardo nella risposta, ma trattasi di casi isolati e in genere, in questi casi, il tempo di risposta è andato a sei giorni lavorativi.
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Percentuale risposte non conformi a normativa	< 2% risposte	Non vi sono stati problemi di conformità alla normativa.
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Percentuale risposte secondo standard tempi e completezza	> 90% risposte conformi standard	Le risposte non hanno registrato significativi discostamenti dagli standard.
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Rispetto tempi procedimentali Carico arretrati	< 2% risposte oltre termini arretrati < a 15 gg lavorativi	Sulla presente voce ci possono essere stati degli scostamenti, soprattutto sull'arretrato, dovuti alla diminuzione di personale e l'aumento del carico di lavoro.
	Criteri di economicità e risparmio	Digitalizzazione procedimenti, atti e moduli	100% atti e moduli	Laddove possibile sono stati adottati moduli. Laddove non possibile è stato comunque preferito il mzzo digitale.
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Chiarezza linguaggio e informazioni	Correttezza e completezza istanze di accesso ai servizi > 80%	n vi sono stati rilievi rispetto alla chiarezza di linguaggio
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Numero reclami	Zero reclami	Zero reclami formali.

	Riservatezza (capacità di inspirare sicurezza)	Numero segnalazioni violazioni privacy (data breach)	Zero segnalazioni	Non vi sono state segnalazioni id data breach.
A78 - Pari opportunità e parità di genere				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle	Standard di qualità raggiunto nel 2024
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza barriere architettoniche Orari di apertura	Assenza barriere per accesso fisico Almeno 20 ore di apertura servizi	I servizi sono stati aperti rispettando le previsioni. I problemi di accessibilità connessi all'edificio sono stati risolti di volta in volta adottando soluzioni caso per caso.
	Accessibilità multicanale	Accesso tramite almeno tre canali	In presenza, telefonico, web, social	Accesso multicanale è stato rispettato
	Informazioni per l'accesso	Segnaletica fisica Aggiornamento canali on line	Chiarezza e puntualità segnaletica Aggiornamento quotidiano info on line	Gli aggiornamenti sono avvenuti, la segnaletica era presente.
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pubblicazione on line atti, provvedimenti e informazioni	Aggiornamento e monitoraggio, con presidio quotidiano	Le pubblicazioni sono avvenute.
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempestività risposta	Entro 2 giorni lavorativi da segnalazione	In generale la tempistica è stata rispettata. Vi sono stati casi di ritardo nella risposta, ma trattasi di casi isolati e in genere, in questi casi, il tempo di risposta è andato a sei giorni lavorativi.
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Percentuale risposte non conformi a normativa	< 2% risposte	Non vi sono stati problemi di conformità alla normativa.
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Percentuale risposte secondo standard tempi e completezza	> 90% risposte conformi standard	Le risposte non hanno registrato significativi discostamenti dagli standard.
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Rispetto tempi procedimentali Carico arretrati	< 2% risposte oltre termini arretrati < a 15 gg lavorativi	Sulla presente voce ci possono essere stati degli scostamenti, soprattutto sull'arretrato, dovuti a difficoltà del personale (relative a situazioni che hanno dato titolo a permessi, o simili), ma non ci sono stati significativi scostamenti dalle previsioni.
	Criteri di economicità e risparmio	Digitalizzazione procedimenti, atti e moduli	100% atti e moduli	Laddove possibile sono stati adottati moduli. Laddove non possibile è stato comunque preferito il mzzo digitale.
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Chiarezza linguaggio e informazioni	Correttezza e completezza istanze di accesso ai servizi > 80%	Non vi sono stati rilevi rispetto alla chiarezza di linguaggio
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Numero reclami	Zero reclami	Zero reclami formali.

	Riservatezza (capacità di inspirare sicurezza)	Numero segnalazioni violazioni privacy (data breach)	Zero segnalazioni	Non vi sono state segnalazioni id data breach.
A78 - POLITICHE GIOVANILI				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle	Standard di qualità raggiunto nel 2024
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza barriere architettoniche Orari di apertura	Valutazione interventi adeguamento percorsi di accesso fisico Almeno 20 ore di apertura servizi	I servizi sono stati aperti rispettando le previsioni. I problemi di accessibilità connessi all'edificio sono stati risolti di volta in volta adottando soluzioni caso per caso.
	Accessibilità multicanale	Accesso almeno tramite tre canali	In presenza, telefonico, web, social	Accesso multicanale è stato rispettato
	Informazioni per l'accesso	Segnaletica fisica Aggiornamento canali on line	Chiarezza e puntualità segnaletica Aggiornamento quotidiano info on line	Gli aggiornamenti sono avvenuti, la segnaletica era presente.
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pubblicazione on line atti, provvedimenti e informazioni	Aggiornamento e monitoraggio, con presidio quotidiano	Le pubblicazioni sono avvenute.
	materiali informativi	informazioni		In generale la tempistica è stata rispettata. Vi sono stati casi di ritardo nella risposta, ma trattasi di casi isolati e in genere, in questi casi, il tempo di risposta è andato a sei giorni lavorativi.
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempestività risposta	Entro 2 giorni lavorativi dalla segnalazione	Non vi sono stati problemi di conformità alla normativa.
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Percentuale risposte non conformi a normativa	< 2% risposte	Le risposte non hanno registrato significativi discostamenti dagli standard.
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Percentuale risposte secondo standard tempi e completezza	> 90% risposte conformi standard	Sulla presente voce ci possono essere stati degli scostamenti, soprattutto sull'arretrato, dovuti alla diminuzione di personale e l'aumento del carico di lavoro.
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Rispetto tempi procedimentali Carico arretrati	< 2% risposte oltre termini arretrati < a 15 gg lavorativi	Laddove possibile sono stati adottati moduli. Laddove non possibile è stato comunque preferito il mezzo digitale.

	Criteri di economicità e risparmio	Digitalizzazione procedimenti, atti e moduli	100% atti e moduli	n vi sono stati rilievi rispetto alla chiarezza di linguaggio
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Chiarezza linguaggio e informazioni	Correttezza e completezza istanze di accesso ai servizi > 80%	Zero reclami formali.
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Numero reclami	Zero reclami	Non vi sono state segnalazioni id data breach.
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Numero segnalazioni violazioni privacy (data breach)	Zero segnalazioni	I servizi sono stati aperti rispettando le previsioni. I problemi di accessibilità connessi all'edificio sono stati risolti di volta in volta adottando soluzioni caso per caso.
A79 - Centrale Unica Committenza				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle	Standard di qualità raggiunto nel 2024
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati	In caso di temporanea assenza reperibilità tramite segreteria o altro servizio della Direzione	Confermato
		Appuntamento in presenza	Entro 3 giorni dalla richiesta	Confermato
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working. Tracciamento delle chiamate per essere ricontattati	Confermato
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme	Confermato
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sulla intranet	Aggiornamento tempestivo	Confermato
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail	Entro 48 ore	Confermato
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Assistenza ai RUP e referenti affidamenti	Mediamente entro 3 giorni dalla richiesta	Confermato
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a segnalazioni utenti interni	Mediamente entro 3 giorni dalla segnalazione	Confermato
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Elaborazione programma biennale (dal 01/01/2024 triennale) acquisti	Entro i termini di legge	Confermato
		Supporto procedure affidamento Lavori	Tempestivo	Confermato
		Supporto procedure affidamento Beni e Servizi	Tempestivo	Confermato
		Supporto giuridico amministrativo ai RUP	Entro 1 settimana dalla richiesta	Confermato
	Criteri di economicità e risparmio	Consumo di carta nell'anno	Molto basso (archivio digitale)	13.24 mq (media)
		Spazio per dipendente	13.24 mq (media)	Confermato

Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Riscontro a problematiche colleghi	Tempestivo	Confermato
A80 - Servizi zerosei - Nidi				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2024
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	n. 23 Nidi collocati sul territorio comunale con accesso al piano terra di cui n. 4 Nidi collocati su due piani con ascensore (Porto S. Pancrazio, S. Bernardino e Colombare 1 e 2)	Collocazione territoriale in ogni Circoscrizione della città	Confermato
		n. 1 nido collocato su due piani (Porta Vescovo)	Nidi d'Infanzia aperti 10 ore e mezza giornaliero:	Confermato
		3 Sezioni primavera	7,30-16,00 Prolungamento orario 16/18	Confermato Confermato
		Orario giornaliero	Micronidi Garbini, Pestrino 8,30 giornaliero: 7,30-16,00	Confermato
			Nido Integrato Avesa 8,30 giornaliero: 7,30- 16,00	Confermato
		Orario settimanale	Funzionamento in 5 giorni la settimana dal lunedì al venerdì	Confermato
			Dal primo giorno utile di settembre al 30 giugno con sospensione secondo calendario scolastico	Confermato
		Orario annuale	Sezioni Primavera: - calendario d'apertura secondo calendario scolastico regionale delle scuole d'Infanzia	Confermato
			- apertura dalle 8.30 alle 15.30 dal lunedì al venerdì	Confermato
			Spazio Gioco: - aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00	Confermato
			- calendario d'apertura del nido comunale in cui è collocato	Confermato
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Portale del Comune di Verona	Pagina web Servizi Zerosei: Carta dei Servizi	Confermato
		Posta elettronica	Ristorazione scolastica: menù e diete pubblicate	Confermato
		Servizi on line	27 servizi educativi raggiungibili tramite posta elettronica	Confermato
			Utilizzo di video conferenze e pagine WEB	Confermato
		Informazioni per l'accesso	Presenza di adeguata segnaletica	Targa di denominazione del servizio all'entrata Confermato
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Materiale informativo in sede centrale	Informativa durante l'apertura dei servizi in occasione delle iscrizioni (Nidi aperti)	Confermato
		Documentazioni educative presenti nei servizi	Carta del servizi	Confermato
			Progetti pedagogici esposti in bacheca al Nido entro la fine di novembre	Confermato
			Documentazione educativa a disposizione dei genitori nei Nidi e nel Centro di documentazione	Confermato
			Informativa igienico sanitaria	Confermato

			Pro memoria scadenze	Confermato
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Risposta a richieste in ambito pedagogico	Immediata presa in carico e risposta entro 30 giorni lavorativi	Confermato
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numeri di reclami scritti rispetto ai servizi educativi	Fino a 5 ogni 100 iscritti	Confermato
		Presenza media giornaliera	70% degli iscritti	Confermato
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Soddisfazione delle famiglie in relazione al servizio educativo erogato	Media di soddisfazione espressa dalle famiglie utenti nei questionari, di almeno 3 su 4 punti massimi, per ciascun Nido	Confermato
		Formazione del personale	Partecipazione a un minimo di 24 ore annuali	Confermato
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Risposte a richieste dei genitori	Risposta della Coordinatrice: nel giorno di presenza al Nido Risposta della Responsabile pedagogica: appuntamenti concordati entro quattro giorni, rispettando disponibilità oraria genitori	Confermato Confermato
	Criteri di economicità e risparmio	Presenza del Coordinatore pedagogico nei servizi periferici per informazioni	Presenza media di quattro giorni al mese in ogni servizio	Confermato
			Informazioni telefoniche Previsti minimo 2 colloqui individuali	
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Informazioni e consulenze di personale educatore e di coordinamento	Incontri di presentazione e verifica delle attività con i genitori Incontri tematici di tipo pedagogico, rivolti ai genitori Disponibilità per colloqui a richiesta	Confermato Confermato Confermato
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Presenza di educatori disponibili all'ascolto e al dialogo	Nell'indagine di soddisfazione dell'utenza, valutazione media di almeno 3 su 4 relativa a cortesia e disponibilità del personale, per ciascun Nido	Confermato
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Presenza di spazi e tempi riservati per i colloqui con le famiglie	Colloqui individuali in spazi riservati	Confermato
			Spazi adeguati per materiali documentativi	Confermato
			Conservazione di dati sensibili a norma di legge	Confermato
A80 - Servizi zerosei - Scuole dell'infanzia				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2024
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	n. 27 Scuole dell'Infanzia collocate sul territorio comunale con accesso al piano terra di cui n. 6 Scuole con	Collocazione territoriale in ogni Circoscrizione della città	Confermato
		Orario giornaliero	Scuole dell'Infanzia aperte 8 ore giornaliere:	Confermato
		Orario settimanale	Dalle 8 alle 16	Confermato
		Orario annuale	Possibile attivazione di anticipo-posticipo e prescuola	Confermato
		Portale del Comune di Verona	Funzionamento in 5 giorni la settimana dal lunedì al venerdì secondo calendario scolastico	Confermato

	Accessibilità multicanale	Posta elettronica	Ristorazione scolastica: menù e diete pubblicate	Confermato
		Servizi on line	27 scuole raggiungibili tramite posta elettronica	Confermato
			Utilizzo di video conferenze e pagine WEB	Confermato
	Informazioni per l'accesso	Presenza di adeguata segnaletica	Targa di denominazione del servizio all'entrata	Confermato
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Materiale informativo in sede centrale	Informativa durante l'apertura dei servizi in occasione delle iscrizioni (Scuole aperte)	Confermato
			Carta del servizio	Confermato
		Documentazioni educative presenti nei servizi	Piano dell'Offerta Formativa esposto in bacheca alla Scuola dell'infanzia entro la fine di novembre	Confermato
			Documentazione a disposizione dei genitori nelle scuole e nel Centro di documentazione	Confermato
			Informativa igienico sanitaria	Confermato
			Promemoria scadenze	Confermato
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Risposta a richieste in ambito pedagogico	Immediata presa in carico e risposta entro 30 giorni lavorativi	Confermato
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numeri di reclami scritti rispetto ai servizi scolastici	Fino a 5 ogni 100 iscritti	Confermato
		Presenza media giornaliera	70% degli iscritti	Confermato
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Soddisfazione delle famiglie in relazione al servizio educativo erogato	Media di soddisfazione espressa dalle famiglie utenti nei questionari, di almeno 3 su 4 punti massimi, per ciascuna Scuola	Confermato
		Formazione del personale	Partecipazione a un minimo di 24 ore annuali	Confermato
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Risposte a richieste dei genitori	Risposta della Referente di plesso: durante la sua presenza a scuola	Confermato
		Chiarimenti, approfondimenti, consigli	Risposta della Responsabile pedagogica: appuntamenti concordati entro tre giorni, rispettando disponibilità oraria genitori	Confermato
	Criteri di economicità e risparmio	Presenza del Coordinamento pedagogico centrale	Presenza di almeno due Coordinatori pedagogici centrali	Confermato
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Informazioni e consulenze di personale docente e di coordinamento	Informazioni telefoniche	Confermato
			Minimo 2 colloqui individuali con i genitori	Confermato
			Incontri di presentazione e verifica delle attività didattiche	Confermato
			Incontri tematici di tipo pedagogico, rivolti ai genitori	Confermato
			Disponibilità per colloqui a richiesta	Confermato
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Presenza di insegnanti disponibili all'ascolto e al dialogo	Nell'indagine di soddisfazione dell'utenza valutazione media di almeno 3 su 4 punti massimi, per	Confermato
				Confermato
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Presenza di spazi e tempi riservati per i colloqui con le famiglie	Colloqui individuali in spazi riservati	Confermato
			Spazi adeguati per materiali documentativi	Confermato

			Conservazione di dati sensibili a norma di legge	Confermato
A80 - Servizi zerosei - Uffici amministrativi				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2024
Accessibilità	Ubicazione	Via Bertoni 4 – 37122 Verona	Collocazione territoriale in posizione centrale rispetto a tutte le scuole che sono dislocate nelle circoscrizioni cittadine	Confermato
	Accessibilità fisica	Orario giornaliero di apertura al pubblico	Tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 accesso libero	Confermato
			Il martedì pomeriggio anche dalle 15 alle 17 previo appuntamento	Confermato
		Orario annuale di apertura al pubblico	Aperto tutto l'anno: nel mese di agosto e durante le vacanze natalizie (dal 24/12 al 06/01) non è prevista l'apertura pomeridiana	Confermato
	Accessibilità multicanale	Portale del Comune di Verona	Nella pagina della Direzione Servizi Formativi tutte le informazioni ed i moduli	Confermato
		Posta elettronica/PEC	Indirizzi di posta elettronica e Pec dei servizi	Confermato
		Servizi on line	Iscrizioni on line, con accesso tramite SPID/CIE, per l'accesso ai servizi Nidi – Scuole Infanzia comunali – Sezioni Primavera	Confermato
	Informazioni per l'accesso	Presenza di adeguata segnaletica	Targa di denominazione del servizio Direzione Servizi Formativi e dell'Istruzione	Confermato
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Materiale informativo	Informazioni in occasione delle iscrizioni (cartelloni esposti nelle	Confermato
		Aggiornamento sito		Confermato
		Pubblicità iscrizioni	Sito web costantemente aggiornato con tutte le informazioni e la modulistica (informativa iscrizioni, istruzioni calcolo e pagamento rette, altri aspetti gestione amministrativa.	Confermato
			Modulistica scaricabile per la richiesta di servizi diversi da quelli il cui accesso è previsto esclusivamente on line tramite SPID)	Confermato
		Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Immediata presa in carico dell'istanza, risposta nel termine massimo di 30 giorni.	Confermato
			100% delle risposte evase	Confermato
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero osservazioni scritte rispetto ai servizi amministrativi	Fino a 5 ogni 100	Confermato
	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard promessi)	Soddisfazione delle famiglie in relazione alla gestione amministrativa	Media di soddisfazione espressa dalle famiglie utenti nei questionari, di almeno 3 su 4 punti massimi	Confermato
		Formazione del personale	24 ore annue di formazione su attività inerenti la gestione amministrativa	Confermato

Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Istanze di accesso ai servizi	Istanze di accesso ai servizi prese in carico e verificate con tempestività	Confermato
	Criteri di economicità e risparmio	Istanze di accesso ai servizi	Economicità e risparmio conseguenti alla gestione informatizzata del procedimento di redazione delle graduatorie, che riduce tempi e margini di errore	Confermato
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Presenza di personale disponibile a fornire collaborazione nella comprensione delle difficoltà connesse all'uso della tecnologia e della lingua	Presenza di personale dedicato a fornire assistenza all'utenza nella compilazione on line, tramite spid/cie, delle istanze di accesso ai servizi e nella procedura per il pagamento delle rette	Confermato
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Presenza di personale disponibile a informare l'utenza sui criteri di precedenza previsti in delibera e nei regolamenti per l'accesso ai servizi, e sulle agevolazioni previste per il calcolo delle rette	Previsto idoneo supporto da parte del personale nell'assistenza all'utenza su tali aspetti	Confermato
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Trattamento dei dati, personali e sensibili a norma di legge con personale in grado di riconoscere la delicatezza delle situazioni di disagio delle famiglie che accedono ai servizi	Colloqui riservati con l'utenza in spazi adeguati	Confermato
A81 - Manutenzioni edilizia civile				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2024
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati.	In caso di temporanea assenza reperibilità su telefonia mobile	I dipendenti risultano sempre raggiungibili tramite telefono fisso o mobile
		Appuntamento in presenza	Entro 3 giorni dalla richiesta	Evaso il 100% delle richieste
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working. Tracciamento delle chiamate per essere ricontattati	Tutte le telefonate vengono annotate per essere richiamate
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme	Effettuato il 100% delle videoconferenze
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sulla intranet	Aggiornamento tempestivo	Standard raggiunto
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail	Entro 24 ore	Standard raggiunto
Efficienza	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro della richiesta di intervento	Garantita entro 5 giorni. Ordinariamente entro 1 giorno.	Standard raggiunto

Efficacia	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Valutazione, classificazione, invio OdL al manutentore	Entro 10 giorni lavorativi Ordinariamente entro 5 giorni lavorativi	Standard raggiunto
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Chiusura dell'intervento di manutenzione ordinaria	Entro 30 giorni nel 90% dei casi	Standard raggiunto
		Chiusura dell'intervento di manutenzione ordinaria urgente	Entro 5 giorni lavorativi dall'ordine di lavoro	Standard raggiunto
		Chiusura dell'intervento di manutenzione straordinaria	Da definire caso per caso in base alla complessità dell'intervento	Gli interventi sono stati chiusi nei casi in cui è stato possibile
	Criteri di economicità e risparmio	Applicazione CAM e risparmio energetico	Ogni qual volta applicabile	Standard raggiunto
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Report intervento implementato nella scheda richiesta	Entro 30 giorni dall'esecuzione nel 90% dei casi	Standard raggiunto
	Cortesia (capacità di ascolto)	Contatto telefonico con il richiedente quando necessario	Nel 95% dei casi necessari	Standard raggiunto
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Rapporto con il responsabile della struttura richiedente	Nel 100% dei casi di richieste di rapporto	Standard raggiunto
A81 - Edilizia scolastica				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2024
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati.	In caso di temporanea assenza reperibilità su telefonia mobile	I dipendenti risultano sempre raggiungibili tramite telefono fisso o mobile
		Appuntamento in presenza	Entro 3 giorni dalla richiesta	Evaso il 100% delle richieste
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working. Tracciamento delle chiamate per essere ricontattati	Tutte le telefonate vengono annotate per essere richiamate
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme	Effettuato il 100% delle videoconferenze
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sulla intranet	Aggiornamento tempestivo	Standard raggiunto
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail	Entro 24 ore	Standard raggiunto
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro della richiesta di intervento	Garantita entro 5 giorni. Ordinariamente entro 1 giorno.	Standard raggiunto
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Valutazione, classificazione, invio OdL al manutentore	Entro 10 giorni lavorativi Ordinariamente entro 5 giorni lavorativi	Standard raggiunto
Tempestività e livelli di produttività	Tempestività e livelli di produttività	Chiusura dell'intervento di manutenzione ordinaria	Entro 30 giorni nel 90% dei casi	Standard raggiunto
		Chiusura dell'intervento di manutenzione ordinaria urgente	Entro 5 giorni lavorativi dall'ordine di lavoro	Standard raggiunto

Efficienza	Produttività	Chiusura dell'intervento di manutenzione straordinaria	Da definire caso per caso in base alla complessità dell'intervento	Gli interventi sono stati chiusi nei casi in cui è stato possibile
	Criteri di economicità e risparmio	Applicazione CAM e risparmio energetico	Ogni qual volta applicabile	Standard raggiunto
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Report intervento implementato nella scheda richiesta	Entro 30 giorni dall'esecuzione nel 90% dei casi	Standard raggiunto
	Cortesia (capacità di ascolto)	Contatto telefonico con il richiedente quando necessario	Nel 95% dei casi necessari	Standard raggiunto
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Rapporto con il responsabile della struttura richiedente	Nel 100% dei casi di richieste di rapporto	Standard raggiunto
A81 - MANUTENZIONE IMPIANTI SPORTIVI				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2024
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati.	In caso di temporanea assenza reperibilità su telefonia mobile	I dipendenti risultano sempre raggiungibili tramite telefono fisso o mobile
		Appuntamento in presenza	Entro 3 giorni dalla richiesta	Evaso il 100% delle richieste
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working. Tracciamento delle chiamate per essere ricontattati	Tutte le telefonate vengono annotate per essere richiamate
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme	Effettuato il 100% delle videoconferenze
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sulla intranet	Aggiornamento tempestivo	Standard raggiunto
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail	Entro 24 ore	Standard raggiunto
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro della richiesta di intervento	Garantita entro 5 giorni. Ordinariamente entro 1 giorno.	Standard raggiunto
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Valutazione, classificazione, invio OdL al manutentore	Entro 10 giorni lavorativi Ordinariamente entro 5 giorni lavorativi	Standard raggiunto
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Chiusura dell'intervento di manutenzione ordinaria	Entro 30 giorni nel 90% dei casi	Standard raggiunto
		Chiusura dell'intervento di manutenzione ordinaria urgente	Entro 5 giorni lavorativi dall'ordine di lavoro	Standard raggiunto
		Chiusura dell'intervento di manutenzione straordinaria	Da definire caso per caso in base alla complessità dell'intervento	Gli interventi sono stati chiusi nei casi in cui è stato possibile
	Criteri di economicità e risparmio	Applicazione CAM e risparmio energetico	Ogni qual volta applicabile	Standard raggiunto
	Comprensione (capacità di aiutare)	Report intervento implementato nella scheda richiesta	Entro 30 giorni dall'esecuzione nel 90% dei casi	Standard raggiunto

Rassicurazione	Cortesia (capacità di ascolto)	Contatto telefonico con il richiedente quando necessario	Nel 95% dei casi necessari	Standard raggiunto
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Rapporto con il responsabile della struttura richiedente	Nel 100% dei casi di richieste di rapporto	Standard raggiunto
A81 - Pianificazione interventi manutentivi				
Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2024
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati.	In caso di temporanea assenza reperibilità su telefonia mobile	I dipendenti risultano sempre raggiungibili tramite telefono fisso o mobile
		Appuntamento in presenza	Entro 3 giorni dalla richiesta	Evaso il 100% delle richieste
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working. Tracciamento delle chiamate per essere ricontattati	Tutte le telefonate vengono annotate per essere richiamate
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme	Effettuato il 100% delle videoconferenze
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sulla intranet	Aggiornamento tempestivo	Standard raggiunto
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail	Entro 24 ore	Standard raggiunto
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro della richiesta di intervento	Garantita entro 5 giorni. Ordinariamente entro 1 giorno.	Standard raggiunto
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Valutazione, classificazione, invio OdL al manutentore	Entro 10 giorni lavorativi Ordinariamente entro 5 giorni lavorativi	Standard raggiunto
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Chiusura dell'intervento di manutenzione ordinaria	Entro 30 giorni nel 90% dei casi	Standard raggiunto
		Chiusura dell'intervento di manutenzione ordinaria urgente	Entro 5 giorni lavorativi dall'ordine di lavoro	Standard raggiunto
		Chiusura dell'intervento di manutenzione straordinaria	Da definire caso per caso in base alla complessità dell'intervento	Gli interventi sono stati chiusi nei casi in cui è stato possibile
	Criteri di economicità e risparmio	Applicazione CAM e risparmio energetico	Ogni qual volta applicabile	Standard raggiunto
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Report intervento implementato nella scheda richiesta	Entro 30 giorni dall'esecuzione nel 90% dei casi	Standard raggiunto
	Cortesia (capacità di ascolto)	Contatto telefonico con il richiedente quando necessario	Nel 95% dei casi necessari	Standard raggiunto
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Rapporto con il responsabile della struttura richiedente	Nel 100% dei casi di richieste di rapporto	Standard raggiunto
A83 - PROGRAMMAZIONE SOCIO SANITARIA				

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2024
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Numero di ore di disponibilità del servizio Numero di punti di accesso sul territorio Spazi privi di barriere architettoniche	24 ore /settimana medie 1 Percorsi agevolati	24 ore /settimana medie, 1 Percorso agevolato
	Accessibilità multicanale	Accesso ai servizi tramite numero verde Sportello SI o e-mail Accesso ai principali servizi con domanda on line	Almeno 2 canali gratuiti Domanda on line per i principali servizi	Almeno 2 canali gratuiti: mail e n. verde Sportello SI Domanda on line per Famiglie fragili
	Informazioni per l'accesso	Numero Verde Sportello SI Sito Internet	Informazioni telefoniche in tempo reale; informazioni a sportello secondo ordine di arrivo Costante aggiornamento	Informazioni telefoniche in tempo reale; informazioni a sportello secondo ordine di arrivo Costante aggiornamento
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Tempo di pubblicazione e aggiornamento sul sito delle informazioni relative ai prodotti e servizi erogati e aggiornamento dei materiali informativi cartacei	Entro 5 giorni	Entro 3 giorni
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Numero massimo di giorni per la risposta	Entro 30 giorni dal ricevimento, prorogabili di altri 30 per questioni di particolare complessità	Entro 30 giorni dal ricevimento, prorogabili di altri 30 per questioni di particolare complessità
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di cittadini che si rivolgono ai servizi	Primo ascolto del 100% dei cittadini e indicazione del percorso verso il servizio idoneo	Primo ascolto del 100% dei cittadini e indicazione del percorso verso il servizio idoneo
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero giornate di formazione per operatore	Mediamente 1 giorno/bimestre	24 ore minime per operatore, media di 39 ore
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempi di attesa a sportello Tempi di attesa accesso ai servizi	Risposta telefonica media entro 2 minuti, in presenza mediamente entro 15 minuti Risposta telefonica immediata; gestione calendario appuntamenti secondo disponibilità	Risposta telefonica media entro 2 minuti, in presenza mediamente entro 15 minuti Risposta telefonica immediata; gestione calendario appuntamenti secondo disponibilità
	Criteri di economicità e risparmio	Accesso telefonico Accesso su appuntamento	Prestazioni erogate nell'anno/numero ore di servizi erogati	Prestazioni erogate nell'anno/numero ore di servizi erogati
	Comprensione (capacità di aiutare)	Formazione del personale all'ascolto	Accesso di tutto il personale, a turno, ad almeno un pacchetto formativo	Accesso di tutto il personale, a turno, ad almeno un pacchetto formativo

Rassicurazione	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Soddisfazione degli utenti rispetto alla cortesia degli operatori	Numero rilevazioni positive almeno 80% rispetto a interviste/questionari raccolti	Numero rilevazioni positive superiori all'80% rispetto a interviste/questionari raccolti
	Riservatezza (capacità di inspirare sicurezza)	Gestione utenza a risposta immediata Gestione utenza servizi su appuntamento prenotato	Risposta in spazi separati dagli spazi d'attesa	Risposta in spazi separati dagli spazi d'attesa