

## **Allegato 3**

### **Qualità dei servizi erogati - 2023**



## STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO - ANNO 2023

### Sportelli polifunzionali

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto
Accessibilità	Accessibilità fisica: ubicazione strutture	Numero Sportelli sul territorio	4 (di cui 2 in riapertura)	3 Sportelli: Adigetto, 7 <sup>a</sup> Circoscrizione e Quartiere Milano (Quartiere Roma in via di riapertura)
	Orario di apertura	Numero ore di apertura al pubblico	Almeno 25 settimanali	Soddisfatto allo Sportello Adigetto (7 <sup>a</sup> Circoscrizione e Quartiere Milano complessivamente 14,5 ore)
	Accessibilità multicanale	Numero di servizi prenotabili o erogabili telefonicamente o <i>on line</i>	Tutti prenotabili	Soddisfatto
	Informazioni per l'accessibilità	Numero unico telefonico	Risposta immediata e funzionale, secondo l'ordine di ricezione	
Sito internet		Sito internet aggiornato e completo		Soddisfatto per quanto di competenza
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	Soddisfatto entro 5 giorni lavorativi
	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
	Tempistica di pubblicazione dei procedimenti amministrativi	Periodicità di pubblicazione dei nuovi procedimenti	Con la ricognizione annuale o in occasione di ricognizioni straordinarie	Soddisfatto
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di interruzioni/ sospensioni del servizio nei prodotti a sportello Rispetto dei tempi medi d'attesa programmati nei servizi a prenotazione Rispetto dei tempi medi d'attesa nei servizi liberi (20 minuti)	Tempestivo avviso ai cittadini con appuntamento e riduzione del disagio	Soddisfatto in relazione a 5 interruzioni del servizio CIE nazionale. I servizi allo sportello sono erogati esclusivamente su prenotazione. Accesso libero per documenti necessari al voto in occasione di elezioni
	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard promessi)	Numero giornate di formazione / aggiornamento per operatore	Minimo 5	Soddisfatto
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Rispetto dei tempi di appuntamento	Tempo medio di mancato rispetto 5 minuti	Soddisfatto
	Criteri di economicità e risparmio	Pratiche medio/lunghe su appuntamento	Tempi medi assegnati: > CIE: 15 minuti > Contrassegno di parcheggio per disabili: 30 minuti > Notifica decreto cittadinanza: 50 minuti	Soddisfatto: 15 minuti 30 minuti 45 minuti
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Partecipazione alla formazione/aggiornamento	Tutti a turno almeno una volta	Soddisfatto
		Operatore LIS (Lingua dei Segni Italiana) presso Sportello Adigetto	A richiesta	Soddisfatto
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Rilevazione note positive dei cittadini ovvero segnalazioni	Più di una Meno di 10	8 9
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Gestione in ufficio di alcune pratiche	Almeno 10	Più di 50
<b>NOTE</b>				

**STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO - ANNO 2023**  
**Sussidiarietà orizzontale**

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto
<b>Accessibilità</b>	Ubicazione e Accessibilità fisica	L'accessibilità, su appuntamento, è garantita a tutti gli utenti	Garanzia dell'accessibilità, anche diversificata in base alle esigenze degli utenti	Si ricorda la problematica della mancanza di ascensore per gli uffici al 1 piano di Palazzo Pirelli, già segnalata. Le sedi del Centro riuso creativo risultano accessibili.
	Accessibilità multicanale	<a href="https://www.comune.verona.it/nqcont.ent.cfm?a_id=55920">Spazio web con le informazioni dedicate:</a> <a href="https://www.comune.verona.it/nqcont.ent.cfm?a_id=55920">https://www.comune.verona.it/nqcont.ent.cfm?a_id=55920</a>	Libera accessibilità allo spazio web, ai contenuti e collegamenti in esso presenti	Sono attivi e costantemente aggiornati i contenuti delle pagine web e dei social
	Informazioni per l'accesso	Tel.: 045-8077287 - 8077215  e-mail: <a href="mailto:sussidiarieta@comune.verona.it">sussidiarieta@comune.verona.it</a> Spazio web: <a href="https://www.comune.verona.it/nqcont.ent.cfm?a_id=55920">https://www.comune.verona.it/nqcont.ent.cfm?a_id=55920</a>	L'accessibilità al Servizio è garantita dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00; il martedì e giovedì anche nell'orario pomeridiano, dalle 15.00 alle 17.00.	standard costantemente rispettato
<b>Trasparenza</b>	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	<a href="#">Pubblicazione integrale di: proposte e Patti di Sussidiarietà;</a> <a href="#">rendicontazioni delle attività;</a> <a href="#">documentazione di rilievo sullo spazio web;</a>	Costante aggiornamento dei documenti e materiali pubblicati nello spazio web;	Standard rispettato: tutti i documenti sono stati pubblicati entro le 48 ore dalla effettiva disponibilità
		Pubblicazione dei Patti di Sussidiarietà, ai sensi di legge, nella sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale	pubblicazione con aggiornamento semestrale dei Patti di Sussidiarietà nella sezione Amministrazione Trasparente	Standard rispettato: tutti i patti ed i documenti connessi sono stati pubblicati con la periodicità indicata
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro alle segnalazioni o criticità legate alle collaborazioni in sussidiarietà	Il Servizio riscontra in termini congrui ad una completa risposta	Standard rispettato: risposte fornite entro i due giorni lavorativi successivi
<b>Efficacia</b>	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Servizio attivo secondo le modalità e gli orari indicati	Servizio attivo dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00; il martedì e giovedì anche nell'orario pomeridiano, dalle 15.00 alle 17.00. Si riceve su appuntamento	Standard rispettato, disponibilità responsabile e operatori del servizio garantita in orari indicati
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro alle proposte di sussidiarietà presentate	Entro 10 giorni dalla presentazione dell'istanza	Standard rispettato, riscontro fornito entro i termini indicati
<b>Efficienza</b>	Tempestività e livelli di produttività	Tempestivo avvio dell'istruttoria e eventuale richiesta di integrazione documentale e/o riunioni valutative intermedie	Riscontro alle istanze in coordinamento con i competenti Uffici	Standard rispettato, avvio istruttoria entro i termini indicati
	Criteri di economicità e risparmio	Valutazione dell'impatto socio-economico delle azioni di sussidiarietà	Monitoraggio periodico delle azioni di sussidiarietà	Monitoraggio garantito per tutti i patti in essere, con verifica report e documentazione
<b>Rassicurazione</b>	Comprensione (capacità di aiutare)	Ricevimento, supporto e consulenza ai cittadini attivi per la co-progettazione delle istanze	Sopralluoghi nelle aree di interesse con i cittadini attivi per rilevare caratteristiche, specificità, criticità, soluzioni legate ai luoghi della proposta di sussidiarietà	La responsabile e gli operatori del servizio hanno effettuato tutti i sopralluoghi richiesti dalla natura delle istanze e delle criticità segnalate
	Cortesìa (capacità di ascolto empatico)	Supporto digitale, telefonico e in presenza ai cittadini attivi per la co-progettazione delle proposte di sussidiarietà	Elaborazione condivisa di soluzioni progettuali di intervento sui beni comuni della città	Per tutti i patti è stato effettuato un percorso di accompagnamento finalizzato a definire la concreta attuazione delle azioni proposte, in collaborazione anche con enti ed uffici coinvolti
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Organizzazione di più colloqui valutativi intermedi, nel rispetto delle previsioni di legge e degli interessi pubblici e privati coinvolti	Idonea valutazione degli interventi a favore dei beni comuni della città	In sede di attuazione e/o rendicontazione delle attività, sono state sempre svolte analisi di contesto e dei dati relativi ai risultati conseguiti
<b>NOTE</b>				

**STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO - ANNO 2023**  
**Nidi – Servizi per l'infanzia (Servizi Zeroesi e Servizi Formativi e dell'Istruzione)**

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto	
Accessibilità	Ubicazione	n. 24 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	RAGGIUNTO	
		n. 3 nidi collocati su due piani (Borgo Roma, Borgo Nuovo e Porta Vescovo)	Agevolazione accesso a persone con disabilità o a carrozzine e passeggini	RAGGIUNTO	
	Accessibilità fisica	Orario giornaliero	Asili Nido aperti 10 ore e mezza giornaliera:	7,30-16.00	RAGGIUNTO
			Prolungamento orario 16.00/18.00		RAGGIUNTO
			Micronidi Garbini, Pestrino e Vincenti 8,30 giornaliera: 7,30-16.00		RAGGIUNTO
			Nido Integrato Avesa 8,30 giornaliera: 7,30-16.00		RAGGIUNTO
			Orario settimanale	Funzionamento in 5 giorni la settimana dal lunedì al venerdì	RAGGIUNTO
			Orario annuale	Dal 1settembre a 30 giugno con sospensione secondo calendario scolastico	RAGGIUNTO calendario educativo più esteso di quello scolastico
	Accessibilità multicanale	Portale del Comune di Verona	Voce - Nidi Servizi per l'Infanzia:Informazioni amministrative, Carta dei Servizi		RAGGIUNTO
			Voce - ristorazione scolastica: menù e diete		RAGGIUNTO
			24 nidi raggiungibili tramite posta elettronica		RAGGIUNTO
		Posta elettronica	Indirizzo di posta elettronica del servizio: nidi.servizi.infanzia@comune.ve		RAGGIUNTO
		Servizi on line	Iscrizioni		RAGGIUNTO
	Informazioni per l'accesso	Presenza di adeguata segnaletica	Targa di denominazione del servizio all'entrata		RAGGIUNTO
			Strisce pedonali per attraversamento agevolato		RAGGIUNTO
			Area parcheggio		RAGGIUNTO
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Materiale informativo in sede centrale	Informativa in occasione delle iscrizioni	RAGGIUNTO	
			Carta del servizio	RAGGIUNTO	
		Documentazioni educative presenti nei servizi	Informativa rette e pagamenti	RAGGIUNTO	
			Progetti pedagogici esposti in bacheca al nido entro la fine di novembre	RAGGIUNTO	
			Documentazione educativa a disposizione dei genitori nei nidi e nel centro di documentazione	RAGGIUNTO	
			Informativa igienico sanitaria	RAGGIUNTO	
			Informativa amministrativa	RAGGIUNTO	
			Pro memoria scadenze	RAGGIUNTO	
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	risposta a segnalazioni in ambito amministrativo	3 giorni	RAGGIUNTO: tutte le segnalazioni vengono immediatamente prese in carico e viene avvisata l'utenza	
		risposta a richieste in ambito pedagogico	3 giorni	RAGGIUNTO	

<b>Efficacia</b>	<b>Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)</b>	Numero di reclami scritti rispetto ai servizi amministrativi	1 ogni 100 iscritti	RAGGIUNTO
		Numeri di reclami scritti rispetto ai servizi educativi	1 ogni 100 iscritti	RAGGIUNTO
		Presenza media giornaliera	70% degli iscritti	RAGGIUNTO
	<b>Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard promessi)</b>	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	RAGGIUNTO
		Formazione del personale	Partecipazione a un minimo di 20 ore annuali	RAGGIUNTO
<b>Efficienza</b>	<b>Tempestività e livelli di produttività</b>	Risposte a richieste dei genitori	Risposta della coordinatrice: nel giorno di presenza al nido	RAGGIUNTO
			Risposta della Responsabile pedagogica: appuntamenti concordati entro tre giorni, rispettando disponibilità oraria genitori	RAGGIUNTO
<b>Rassicurazione</b>	<b>Comprensione (capacità di aiutare)</b>	Informazioni e consulenze di personale educatore e di coordinamento	Informazioni telefoniche	RAGGIUNTO
			Previsti colloqui individuali	RAGGIUNTO
			Incontri di presentazione e verifica delle attività	RAGGIUNTO
			Incontri tematici di tipo pedagogico, rivolti ai genitori	RAGGIUNTO
			Disponibilità per colloqui a richiesta.	RAGGIUNTO
	<b>Cortesìa (capacità di ascolto empatico)</b>	Presenza di educatori disponibili all'ascolto e al dialogo	Nell'indagine di soddisfazione dell'utenza valutazione media almeno "buona" nell'item relativo a "cortesìa e disponibilità del personale"	RAGGIUNTO
			<b>Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)</b>	Presenza di spazi e tempi riservati per i colloqui con le famiglie
	Spazi adeguati per materiali documentativi	RAGGIUNTO		
			Conservazione di dati sensibili a norma di legge	RAGGIUNTO
<b>NOTE</b>				

**STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO - ANNO 2023**  
**Sale civiche**

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto
<b>Accessibilità</b>	Accessibilità fisica	Numero ore di apertura al pubblico	12 ore settimanali	100%
	Accessibilità multicanale online	casella di posta elettronica certificata	Attivo 24 ore su 24	100%
	Informazioni per l'accesso	Sito internet circoscrizioni	Aggiornamento tempestivo	100%
<b>Trasparenza</b>	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Tempo di pubblicazione e aggiornamento sul sito	Entro 15 giorni	100%
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo massimo di risposta a segnalazioni e reclami	30 giorni	100%
<b>Efficacia</b>	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Media dei giorni richiesti per il rilascio della concessione	20 giorni	100%
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Coordinamento e aggiornamento del personale	Almeno due volte all'anno	100%
<b>Efficienza</b>	Tempestività e livelli di produttività	Tempo max rilascio della concessione dalla data della domanda al protocollo	30 giorni	100%
	Criteri di economicità e risparmio	Servizio di appuntamento online	eliminate le code allo sportello	100%
<b>Rassicurazione</b>	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	100%
	Cortesia	Presenza di personale disponibile a fornire informazioni	- Rilevazioni di numerose note positive dei cittadini	100%
	(capacità di ascolto empatico)		- segnalazioni negative: meno di 5 nell'arco dell'anno solare	100%
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Ambiente sufficientemente discreto	Appuntamenti in presenza gestiti nei singoli uffici	100%
<b>NOTE</b>				

**STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO - ANNO 2023**  
**Sala Studio**

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto
<b>Accessibilità</b>	Ubicazione e Accessibilità fisica	Ore di apertura del servizio	Presenza di un operatore in sede e a uno dei riferimenti telefonici 36 ore settimanali.	100%
	Accessibilità multicanale	Modalità di contatto	Il servizio è contattabile direttamente in sede, telefonicamente e tramite e-mail.	100%
	Informazioni per l'accesso	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo	100%
<b>Trasparenza</b>	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo	100%
	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	100%
<b>Efficacia</b>	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 caso di segnalazione di non conformità.	100%
		Customer Satisfaction soddisfazione della domanda-	> 80%	100%
<b>Rassicurazione</b>	Comprensione (capacità di aiutare)	Customer Satisfaction comprensione	> 80%	100%
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Customer Satisfaction cortesia	> 80%	100%

**STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO - ANNO 2023**  
**Protocollo**

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto
<b>Accessibilità</b>	Ubicazione e Accessibilità fisica	Ore di apertura del servizio	Presenza di un operatore in sede e a uno dei riferimenti telefonici 36 ore settimanali.	100%
	Accessibilità multicanale	Modalità di contatto	Il servizio è contattabile direttamente in sede, telefonicamente e tramite e-mail.	100%
	Informazioni per l'accesso	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo	100%
<b>Trasparenza</b>	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo	100%
	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	100%
<b>Efficacia</b>	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 caso di segnalazione di non conformità.	100%
		Customer Satisfaction soddisfazione della domanda-	> 80%	100%
<b>Rassicurazione</b>	Comprensione (capacità di aiutare)	Customer Satisfaction comprensione	> 80%	100%
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Customer Satisfaction cortesia	> 80%	100%

**STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO - ANNO 2023**  
**Servizio ingressi**

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto
<b>Accessibilità</b>	Ubicazione e Accessibilità fisica	Ore di apertura del servizio	Presenza di un operatore in sede e a uno dei riferimenti telefonici 36 ore settimanali.	100%
	Accessibilità multicanale	Modalità di contatto	Il servizio è contattabile direttamente in sede, telefonicamente e tramite e-mail.	100%
	Informazioni per l'accesso	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo	100%
<b>Trasparenza</b>	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo	100%
	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	100%
<b>Efficacia</b>	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 caso di segnalazione di non conformità.	100%
		Customer Satisfaction soddisfazione della domanda-	> 80%	100%
<b>Rassicurazione</b>	Comprensione (capacità di aiutare)	Customer Satisfaction comprensione	> 80%	100%
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Customer Satisfaction cortesia	> 80%	100%

**STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO - ANNO 2023**  
**Sportello della Casa Comunale**

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto
<b>Accessibilità</b>	Ubicazione e Accessibilità fisica	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	Raggiunto
	Accessibilità multicanale	Modalità di contatto	Il servizio è accessibile direttamente in sede, oppure contattabile telefonicamente o tramite e-mail	Raggiunto
	Informazioni per l'accesso	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo	Raggiunto
<b>Trasparenza</b>	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo	Raggiunto
	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	Raggiunto
<b>Efficacia</b>	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	% di risposta su richiesta	100% di risposta su richieste di competenza	Raggiunto
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Conformità della risposta alla richiesta	100% di risposta in conformità alla richiesta di competenza e conformità.	Raggiunto
<b>Efficienza</b>	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	Raggiunto
	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	Raggiunto
<b>Rassicurazione</b>	Comprensione (capacità di aiutare)	Presenza di personale formato e disponibile	Approcciarsi all'utente utilizzando un linguaggio semplice e comprensibile	Raggiunto
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Presenza di personale disponibile all'ascolto e al dialogo	Approcciarsi all'utente con cortesia e disponibilità all'ascolto	Raggiunto
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Presenza di personale debitamente formato e serio	Approcciarsi all'utente fornendo le informazioni richieste, con le corrette cautele di riservatezza necessarie	Raggiunto

**STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO - ANNO 2023**  
**Pari Opportunità e Servizi Antiviolenza**

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto
<b>Accessibilità</b>	Ubicazione e Accessibilità fisica	Numero di ore di disponibilità del servizio	24 ora /settimana medie	Standard raggiunto al 100%
			Gestione emergenza servizi antiviolenza 24 ore su 24	Standard raggiunto al 100%
	Accessibilità multicanale	Accesso ai servizi tramite numero verde o e-mail	Almeno 2 canali gratuiti	Servizi antiviolenza accesso tramite numero verde, e-mail, messaggi whatsapp
	Informazioni per l'accesso	Numero Verde	Informazioni telefoniche in tempo reale; indirizzi e informazioni servizi antiviolenza coperti da segretezza e tutela anonimato	Standard raggiunto al 100%
Sito Internet		Sito aggiornato entro un giorno lavorativo	Aggiornamento entro i termini, standard 100%	
<b>Trasparenza</b>	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Aggiornamento materiale informativo cartaceo; materiali plurilingue	Revisione entro il semestre o al bisogno	Costante revisione e aggiornamento materiale informativo
		Aggiornamento sito Internet	Almeno una settimana prima in caso di eventi; entro 3 giorni lavorativi per revisioni ordinarie; in tempo reale per contenuti urgenti	Aggiornamenti sempre effettuati secondo scadenze indicate
	Tempestività di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Numero massimo di giorni per la risposta	Entro 5 giorni dal ricevimento, prorogabili a 30 per questioni di particolare complessità	Termini rispettati
<b>Efficacia</b>	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di cittadini che si rivolgono ai servizi	Almeno 80% di n. domande soddisfatte/n. domande pervenute	Risposte ad oltre il 95% di istanze pervenute
		Previsione della spesa dei servizi	Pareggio tra spesa programmata e spesa sostenuta	Pareggio conseguito
	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondono agli standard promessi)	Verifica semestrale degli standard	Relazione annuale azioni svolte rispetto agli standard prefissati	Relazione effettuata
		Numero giornate di formazione per operatore	Mediamente 1 giorno/bimestre	Formazione svolta secondo le normative di riferimento
<b>Efficienza</b>	Tempestività e livelli di produttività	Tempi di attesa a sportello	Risposta telefonica media entro 2 minuti, in presenza entro 5	Standard rispettati
		Tempi di attesa servizi antiviolenza	Risposta telefonica immediata; appuntamento gestito secondo il grado di emergenza	Standard rispettati
	Criteri di economicità e risparmio	Accesso telefonico Accesso su appuntamento	Prestazioni erogate nell'anno/numero ore di servizi erogati	512 2509
<b>Rassicurazione</b>	Comprensione (capacità di aiutare)	Formazione del personale all'ascolto per i servizi antiviolenza	Modalità orientata all'ascolto attivo	Standard rispettato
	Cortesia (capacità di ascolto empatico) Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Soddisfazione degli utenti rispetto alla cortesia degli operatori	Numero rilevazioni positive almeno 80% rispetto a interviste/questionari raccolti	Non sono previste interviste/questionari per l'utenza
		Gestione utenza comune	Risposta in spazi separati dagli spazi d'attesa	Gli spazi di ascolto sono riservati e separati dagli spazi di attesa
		Gestione utenza servizi antiviolenza	Garanzia 100% di possibilità di anonimato ove prevista; garanzia 100% di segretezza del colloquio e dei luoghi di tutela	Standard pienamente rispettati
<b>NOTE</b>				

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO - ANNO 2023  
URP

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard - obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto
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
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Disponibilità di materiale informativo e di modulistica in espositori negli spazi aperti al pubblico	Costante e aggiornata	Soddisfatto
	Tempestività di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo di risposta a segnalazioni e reclami relativi all'URP Tempo di risposta a segnalazioni e reclami relativi ad altre Unità organizzative	Entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento Inoltro agli uffici competenti, i quali rispondono entro 30 giorni dal ricevimento, prorogabili di altri 30 per questioni di particolare complessità	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.
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di reclami relativi al servizio erogato dall'URP nell'anno solare	Al massimo 0,2 per mille dei contatti	Soddisfatto. N. 0 reclami nell'anno solare
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Adeguata informazione da parte degli operatori	Quotidiana	Soddisfatto
		Formazione e aggiornamento del personale	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	Soddisfatto
	Criteri di economicità e risparmio	Presenza costante di operatori presso <i>front office</i> , <i>back office</i> 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
<b>NOTE</b>				

**STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO - ANNO 2023  
SPETTACOLO**

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto
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	SODDISFATTO
	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	SODDISFATTO
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	SODDISFATTO
	Tempestività di risposta alle segnalazioni e ai reclami	giorni	Per le segnalazioni via email 5 giorni	SODDISFATTO
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	SODDISFATTO
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Numero di risposte rispetto alle richieste di concessione dei teatri presentate	100%	SODDISFATTO
	Criteri di economicità e risparmio	Coproduzioni, ricerca finanziamenti e sponsor	Condivisione dei costi, reperimento risorse esterne: almeno 3	SODDISFATTO
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	SODDISFATTO
	Cortesìa (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	SODDISFATTO
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Capacità di fornire le informazioni corrette al pubblico	< 0,5% n. reclami rispetto agli utenti del servizio	SODDISFATTO

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

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

**STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO - ANNO 2023**  
**Ambiente e Transizione Ecologica**

Dimensione di qualità	Sottodimensio ne fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto
Accessibilità	Ubicazione Accessibilità fisica	Numero di ore di apertura al pubblico	12 ore settimanali (Ambiente) 6 ore settimanali (Autorizzazioni paesaggistiche)	SODDISFATTO SODDISFATTO
		Assenza di barriere architettoniche	Percorso agevolato per persone con disabilità, carrozzine, passeggini	SODDISFATTO per la sede di via Pallone NON SODDISFATTO per Palazzo Pirelli (1)
		Accessibilità multicanale	Servizi prenotabili o erogabili telefonicamente oppure on-line	Almeno 8
	Informazioni per l'accesso	Presenza di adeguata segnaletica	Indicazioni e cartelli chiari e aggiornati	SODDISFATTO
			Targa di denominazione del servizio all'entrata	SODDISFATTO
			Area parcheggio pubblico	SODDISFATTO
	Sito Internet	Sito Internet aggiornato e completo	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	Entro 30 giorni dal ricevimento, prorogabili di altri 30 per questioni di particolare complessità.	SODDISFATTO
			Per procedimenti a seguito di esposti o segnalazioni di Enti di controllo per adeguamento alla normativa vigente in materia ambientale 90 giorni	SODDISFATTO
	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Rispetto dei tempi programmati nei servizi a prenotazione	Massimo sfioramento in media 15 minuti	SODDISFATTO
Efficacia	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Coordinamento e aggiornamento del personale	Almeno tre volte all'anno	SODDISFATTO
	Tempestività livelli produttività	Tempi di attesa conclusione procedimenti	Rispetto dei tempi delle tempistiche di chiusura dei procedimenti amministrativi	SODDISFATTO (2)
Efficienza	Criteri di economicità e risparmio	Accesso su appuntamento	Ricevimento su appuntamento per almeno n. 4 tematiche ambientali	SODDISFATTO
		Sportello on-line	Erogazione almeno del 70% dei servizi (tramite piattaforma IUG)	SODDISFATTO
	Comprensione (capacità di aiutare)	Presenza di personale competente e in grado di fornire assistenza relativamente alle domande	Informazioni telefoniche	SODDISFATTO
			Informazioni in presenza	SODDISFATTO
Informazioni a mezzo e-mail	SODDISFATTO			
Rassicurazione	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Presenza di personale disponibile a fornire informazioni	Valutazione media dell'indicatore almeno buona nell'indagine di soddisfazione dell'utenza	SODDISFATTO
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Ambiente sufficientemente discreto	Appuntamenti in presenza gestiti nei singoli uffici	SODDISFATTO
<b>NOTE</b>	(1) Presenza di scalino non servito da rampa all'esterno e mancata assegnazione di stanza di ricevimento pubblico al pianterreno (RIF). (2) Recupero arretrati e significativa riduzione dei tempi procedurali a seguito di attività di verifica esperti PNRR			

**STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO - ANNO 2023**  
**Ufficio oggetti rinvenuti**

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto
<b>Accessibilità</b>	Ubicazione e Accessibilità fisica	Ore di apertura del servizio Collocazione uffici	Presenza di almeno un operatore in sede e disponibile al recapito telefonico per almeno 12 ore settimanali. Gli uffici sono collocati al piano terra.	100,00%
	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.	100,00%
	Informazioni per l'accesso	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo	100,00%
<b>Trasparenza</b>	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo	100,00%
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo massimo di risposta ai reclami	Tempo medio di risposta 3 giorni	Nessun reclamo ricevuto nell'anno 2023 – 100%
<b>Efficacia</b>	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	% di risposta su richiesta	100% di risposta su richieste di competenza	100,00%
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Customer satisfaction	Soddisfatto	100,00%
<b>Rassicurazione</b>	Comprensione (capacità di ascolto empatico)	Individuazione aspetti di criticità nella comunicazione e indirizzo all'utente sulle possibili soluzioni	Soddisfatto	100,00%
	Cortesia	Disponibilità dell'ufficio	Soddisfatto	100,00%
	Riservatezza	Messa in sicurezza dei beni rinvenuti sia mediante misure che assicurano ambiente riservato sia attraverso atteggiamenti conseguenti	Soddisfatto	100,00%
<b>NOTE</b>				

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO - ANNO 2023  
MUSEI

Dimensione	Indicatore	Standard	Risultato di qualità raggiunto
Accessibilità	Orari	100% apertura dei musei e dei monumenti secondo gli orari indicati	regolare
	Disabili	Assistenza per l'accesso e per la visita degli spazi museali su prenotazione e ove consentito	regolare
	Customer satisfaction	Risultato $\geq 2,10$ su 5, nostro standard minimo di qualità	Rilevamenti pilota con nuovo questionario finalizzati all'applicazione nel 2024
Erogazione servizi	Orari	Durante apertura ordinaria dei musei e dei monumenti, e durante mostre. Durante apertura straordinaria ed eventi	100%
Risorse umane	Formazione	Monte ore annuo di frequenza a corsi qualificati e certificati, o di autoformazione pari almeno a quanto previsto dai contratti di lavoro sulla qualità e sulla carta dei servizi	80%
Biglietteria	Tecnologia	Presenza di impianti tecnologici regolarmente verificati con garanzia di pronto intervento entro almeno 48 ore dalla segnalazione del guasto. In caso di guasto le biglietterie sono tenute ad erogare i biglietti a mano	90%
	Informazioni	Informazioni aggiornate scritte in italiano e inglese relative a: orari, tariffe dei biglietti e dei servizi (audio guide e visite didattiche), categorie degli aventi diritto ai ridotti e gratuiti e segnalazione eventuali disservizi	80%
	Dati	Rilevazione oggettiva del numero di visitatori	100%
	Customer satisfaction	Risultato $\geq 2,10$ su 5, nostro standard minimo di qualità	Rilevamenti pilota con nuovo questionario finalizzati all'applicazione nel 2024
Comunicazione primaria esterna	Segnaletica	Presenza di standardi e/o targhe presso l'accesso	100%
	Web	Aggiornamento dati su base settimanale o entro 24 ore prima dell'introduzione di un nuovo servizio o evento	100%
	Accessibilità al Web	Mancato accesso max 120 ore/anno	regolare
	Customer satisfaction	Risultato $\geq 2,10$ su 5, nostro standard minimo di qualità	Rilevamenti pilota con nuovo questionario finalizzati all'applicazione nel 2024
Comunicazione primaria interna	Segnaletica essenziale di informazione	In tutti i musei si incontrano pannelli in lingua italiana e inglese con indicazioni servizi essenziali, quali: ascensori, aree di sosta, toilette, caffetterie e librerie	80%
	Customer satisfaction	Risultato $\geq 2,10$ su 5, nostro standard minimo di qualità	Rilevamenti pilota con nuovo questionario finalizzati all'applicazione nel 2024
Area accoglienza	Informazioni sui musei e monumenti e sugli eventi ospitati	Presenza costante di almeno un operatore che conosca italiano e inglese negli orari di apertura	90%
	Materiale cartaceo	Tempestività nel rifornimento.	100%
		Materiale informativo aggiornato almeno in italiano e inglese su: - cenni storici e artistici - orari - tariffe biglietti - audio guida, didattica - condizioni di accesso - servizi attivati - eventuali aperture straordinarie - calendario trimestrale con eventi e didattica - carta dei servizi	100%
	Customer satisfaction	Risultato $\geq 2,10$ su 5, nostro standard minimo di qualità	Rilevamenti pilota con nuovo questionario finalizzati all'applicazione nel 2024
Guardaroba	Condizione	Servizio gratuito	90%
	Ritiro oggetti	Presenza di almeno un operatore durante l'apertura dei musei e dei monumenti	100%
	Customer satisfaction	Risultato $\geq 2,10$ su 5, nostro standard minimo di qualità	Rilevamenti pilota con nuovo questionario finalizzati all'applicazione nel 2024
Visite guidate	Condizioni	Le visite per i gruppi sono fornite dalle guide turistiche autorizzate entro due giorni dalla richiesta	100%
	Condizione	Le attività didattiche per le scuole sono gratuite soltanto per le scolaresche del Comune di Verona, fino ad esaurimento del budget disponibilità nel bilancio comunale.	100%
	Customer satisfaction	Risultato $\geq 2,10$ su 5, nostro standard minimo di qualità	Rilevamenti pilota con nuovo questionario finalizzati all'applicazione nel 2024
Libreria (bookshop)	Prodotti editoriali	Disponibilità di guide brevi sulle collezioni museali e monumenti	disponibili
	Servizio	Presenza costante di almeno un operatore che conosca italiano e inglese negli orari di apertura	100%
	Trasparenza prezzi	Il listino prezzi dei prodotti in vendita è esposto alle casse	100%
	Customer satisfaction	Risultato $\geq 2,10$ su 5, nostro standard minimo di qualità	Rilevamenti pilota con nuovo questionario finalizzati all'applicazione nel 2024
Mostre	Clima ed illuminazione	95% rispetto degli standard ambientali definiti dall'Atto di indirizzo sui criteri tecnico scientifici e gli standard di funzionamento e sviluppo dei musei (art. 150, comma 6, D.L. n. 112/1998)	80%
	Customer satisfaction	Risultato $\geq 2,10$ su 5, nostro standard minimo di qualità	Rilevamenti pilota con nuovo questionario finalizzati all'applicazione nel 2024

Pronto intervento	Tempi di intervento	95% degli interventi urgenti (quali sostituzione lampadine, ripristino bagni, allagamenti) entro almeno 48 ore dalla segnalazione del guasto	80%
Pulizia	Customer satisfaction	Risultato $\geq 2,10$ su 5, nostro standard minimo di qualità	Rilevamenti pilota con nuovo questionario finalizzati all'applicazione nel 2024
Aperture straordinarie	Customer satisfaction	Risultato $\geq 2,10$ su 5, nostro standard minimo di qualità	Rilevamenti pilota con nuovo questionario finalizzati all'applicazione nel 2024
Reclami/ suggerimenti	Tempi di risposta	Entro 30 giorni decorrenti dalla data di presentazione del reclamo	100%

**STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO - ANNO 2023**  
**Tributi e Riscossioni**

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto
<b>Accessibilità</b>	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza di uffici al 4° piano e assenza di barriere architettoniche n. ore di apertura al pubblico previo appuntamento	10 ore settimanali	regolare
	Accessibilità multicanale	Disponibilità di servizi prenotabili o erogabili on line	IMPRESAINUNGIORNO – LINKMATE – TOURIST TAX – PAGO PA	regolare
	Informazioni per l'accessibilità	Presenza di adeguata segnaletica	Indicazioni, cartelli e vetrofanie chiari e aggiornati, FILAVIA	regolare
<b>Trasparenza</b>	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo	regolare
	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	regolare
<b>Efficacia</b>	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 dall'U.O. Tributi nell'anno solare	< 5%	< 5%

**STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO - ANNO 2023**  
**Protezione civile**

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto
<b>Accessibilità</b>	Ubicazione e Accessibilità fisica	Accesso alla Sede (magazzino 1° piano) anche su automezzo	accessibile	Soddisfatto
	Accessibilità multicanale	Immediata tramite portale, webcam, social	Almeno 3 modalità	Soddisfatto
	Informazioni per l'accesso	Aggiornamento informazioni riportate nelle pagine dedicate del Portale	tempestivo	Parzialmente soddisfatto
<b>Trasparenza</b>	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Specifico e disponibile campagne nazionali mirate (sisma, alluvioni,	tempestivo	Soddisfatto
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Risposta immediata e intervento	Entro 24 ore	Soddisfatto
<b>NOTE</b>				

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO - ANNO 2023

Attività edilizia SUAP – SUEP

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto
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	soddisfatto
	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; - postazione pc a servizio dell'utente nel salone di attesa per consultazione online dei servizi; - accesso tramite appuntamento con sistema FilaVia	soddisfatto
	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)	soddisfatto
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, consultazione sedute della CLP) - Accesso alle pratiche ed archivio - Approfondimenti su: contributo di costruzione – monetizzazione- diritti di segreteria – risparmio energetico	soddisfatto
	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	soddisfatto
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. - <b>correttezza</b> garantendo l'agire amministrativo conforme alle norme - <b>positività</b> , interpretando norme e procedure nel senso positivo e più favorevole all'utente tenendo conto degli interessi generali della collettività; - <b>autoregolazione</b> adottare gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi; - <b>partecipazione</b> – è garantita a tutti gli interessati e controinteressati la partecipazione ai procedimenti - prevista la risposta al 100% delle richieste	soddisfatto
	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	soddisfatto

<b>Efficienza</b>	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	soddisfatto
	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	soddisfatto
<b>Rassicurazione</b>	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)	soddisfatto
	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	soddisfatto
	Riservatezza (capacità di ispirare 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	soddisfatto
<b>NOTE</b>				

**STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO - ANNO 2023**  
**Pianificazione Urbanistica**

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto
<b>Accessibilità</b>	Ubicazione e Accessibilità fisica	Orari di apertura	La segreteria garantisce un'apertura al pubblico minima di 24 ore settimanali. I tecnici concordano con gli utenti gli appuntamenti secondo le esigenze	Raggiunto
		Accessibilità fisica	Gli uffici sono accessibili	Raggiunto
	Accessibilità multicanale	Modalità di contatto	Segreteria e tecnici sono contattabili direttamente, in sede; telefonicamente e tramite e-mail.	Raggiunto
	Informazioni per l'accesso	Informazioni nel portale	Tempestivo aggiornamento delle informazioni di contatto	Raggiunto
<b>Trasparenza</b>	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Informazioni nel portale	Tempestivo aggiornamento	Raggiunto
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempi di risposta		Raggiunto
<b>Efficacia</b>	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Soddisfazione delle richieste di servizio	100%	100%
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Rispetto della vigente normativa		100%
<b>Efficienza</b>	Tempestività e livelli di produttività	Percentuale di risposte nei termini	100%	100%
<b>Rassicurazione</b>	Comprensione (capacità di aiutare)	Individuazione dell'aspetto critico per cui l'utente si rivolge		Raggiunto
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Comprendere l'obiettivo di soddisfazione dell'utente		Raggiunto
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Sicurezza nel trattamento dei dati sensibili		Raggiunto

**STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO - ANNO 2023**  
**Commercio**

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto
<b>Accessibilità</b>	Ubicazione e Accessibilità fisica	Numero ore di apertura al pubblico	10 ore settimanali (nelle giornate di lunedì e venerdì mattina e martedì pomeriggio)	Soddisfatto previo appuntamento
		Disponibilità agli appuntamenti extra orario di apertura al pubblico	Mercoledì mattina	Soddisfatto previo appuntamento
	Accessibilità multicanale	Accesso ai servizi tramite: - portale Impresa in un giorno - SUAP comunale - casella di posta elettronica certificata	Attivo 24 ore su 24	Soddisfatto
		Sito internet	Sito internet aggiornato e completo	Soddisfatto
Informazioni per l'accesso	Numeri telefonici e caselle di posta elettronica suddivisi per ufficio	Risposta immediata e funzionale	Soddisfatto	
<b>Trasparenza</b>	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Tempo di pubblicazione e aggiornamento sul sito delle informazioni relative ai prodotti e servizi erogati	Entro 15 giorni	Soddisfatto
		Tempi di conclusione dei procedimenti amministrativi	Ricognizione 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
<b>Efficacia</b>	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Media dei giorni richiesti per istruire le SCIA	10 giorni	Soddisfatto
		Media dei giorni richiesti per il rilascio di autorizzazioni/concessioni	30-45 giorni	Soddisfatto
	Conformità (capacità di prestare il servizio come)	Numero di giornate di formazione/aggiornamento per operatore	5 giorni	Soddisfatto
<b>Efficienza</b>	Tempestività e livelli di produttività	Tempo di chiamata allo Sportello	Tempo medio di attesa 10 minuti	Soddisfatto
		Tempo di effettuazione del servizio allo Sportello	Tempo medio 10 minuti	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.	Soddisfatto
<b>Rassicurazione</b>	Comprensione (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:	Soddisfatto
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Gestione in ambiente riservato di alcune pratiche particolarmente delicate	Almeno 30 nell'arco dell'anno solare	Soddisfatto
<b>NOTE</b>				

**STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO - ANNO 2023**  
**Servizi Sociali**

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto
<b>Accessibilità</b>	Ubicazione e Accessibilità fisica	Numero di ore di disponibilità del servizio	24 ore /settimana medie	24 ore /settimana medie
		Numero di punti di accesso sul territorio	6	6
		Spazi privi di barriere architettoniche	Percorsi agevolati	Percorsi agevolati
	Accessibilità multicanale	Accesso ai servizi tramite numero verde Sportello SI o e-mail	Almeno 2 canali gratuiti	Almeno 2 canali gratuiti
		Accesso ai principali servizi con domanda on line	Domanda on line per i principali servizi	Domanda on line per AMB, domanda bando famiglie fragili
	Informazioni per l'accesso	Sito Internet	Costante aggiornamento	Aggiornamento costante
Numero Verde Sportello SI		Informazioni telefoniche in tempo reale; informazioni a sportello secondo ordine di arrivo	Informazioni telefoniche in tempo reale; informazioni a sportello secondo ordine di arrivo	
<b>Trasparenza</b>	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 5 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
<b>Efficacia</b>	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 che si rivolgono ai servizi 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	1 giorno/bimestre
<b>Efficienza</b>	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 circa, in presenza mediamente entro 15 minuti; gestione calendario appuntamenti secondo disponibilità
		Criteri di economicità e risparmio	Accesso telefonico Accesso su appuntamento	Prestazioni erogate nell'anno/numero ore di servizi erogati annuali
<b>Rassicurazione</b>	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 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 82% rispetto a interviste/questionari raccolti

	Riservatezza (capacità di ispirare 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 come Sportello Sì e uffici
<b>NOTE</b>				

**STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO - ANNO 2023**  
**Sport**

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto
<b>Accessibilità</b>	Ubicazione e Accessibilità fisica	Ore di apertura del servizio	Presenza di un operatore in sede e a uno dei riferimenti telefonici 36 ore settimanali	Presenza di barriere architettoniche (gradini e scale)
	Accessibilità multicanale	Modalità di contatto	Il servizio è contattabile direttamente in sede, telefonicamente e tramite e-mail	100,00%
	Informazioni per l'accesso	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo	Regolare
<b>Trasparenza</b>	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo	Regolare
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo massimo di risposta a segnalazioni e reclami	Tempo massimo: 30 giorni	100,00%
<b>Efficacia</b>	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	% di risposta su richiesta	80% di risposta richieste di competenza	99,00%
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Conformità della risposta alla richiesta	80% di risposte completamente conformi; eventuale integrazione o correzione	99,00%
<b>Rassicurazione</b>	Comprensione (capacità di aiutare)	Customer Satisfaction	85%	90,00%
	Cortesìa (capacità di ascolto empatico)	Customer Satisfaction	85%	100,00%
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Customer Satisfaction	90%	90,00%
<b>NOTE</b>				

**STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO - ANNO 2023**  
**Segreteria del Sindaco**

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto
<b>Accessibilità</b>	Ubicazione e accessibilità fisica	Accesso alla Sede	Piena accessibilità con ascensore	100,00%
	Accessibilità multicanale	Modalità di accesso	Almeno 3	100,00%
	Informazioni per l'accesso	Aggiornamento informazioni riportate nelle pagine dedicate del Portale	Tempestivo	100% (mail, telefono, SMS)
<b>Trasparenza</b>	Tempistica di risposta alle richieste di accesso agli atti dei cittadini	Tempo massimo	30 giorni	100,00%
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo massimo	30 giorni	98,00%
<b>Efficacia</b>	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	% risposte	100%	100,00%
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	% risposte entro 30 giorni	90%	95,00%
<b>NOTE</b>				

**STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO - ANNO 2023**  
**Attuazione Urbanistica, PEBA**

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto
<b>Accessibilità</b>	Ubicazione e Accessibilità fisica	Orari di apertura	La segreteria garantisce un'apertura al pubblico minima di 24 ore settimanali. I tecnici concordano con gli utenti gli appuntamenti secondo le esigenze	100%
		Accessibilità fisica	Gli uffici sono accessibili anche a persone con disabilità, con carrozzine, con passeggini tramite ascensore	100%
	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	100%
	Informazioni per l'accesso	Informazioni nel portale	Tempestivo aggiornamento delle informazioni di contatto	100%
<b>Trasparenza</b>	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Informazioni nel portale	Tempestivo aggiornamento	100%
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempi di risposta	Nei termini di legge	100%
<b>Efficacia</b>	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Soddisfazione delle richieste di servizio	100%	100%
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Rispetto della vigente normativa	100%	100%
<b>Efficienza</b>	Tempestività e livelli di produttività	Percentuale di risposte nei termini	100%	100%
<b>Rassicurazione</b>	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	100%
	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.	100%
	Riservatezza (capacità di ispirare 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.	100%