



RELAZIONE SULLA PERFORMANCE

ANNO 2021

ALLEGATO 2

**STANDARD DI QUALITA'
DEI SERVIZI**

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO - ANNO 2021
Servizi Sociali Accoglienza Turismo Sociale Promozione lavoro

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato raggiunto
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Numero di ore di disponibilità del servizio	24 ore /settimana medie	soddisfatto
		Numero di punti di accesso sul territorio	6	soddisfatto
		Spazi privi di barriere architettoniche	Percorsi agevolati	soddisfatto
	Accessibilità multicanale	Accesso ai servizi tramite numero verde Sportello SI o e-mail	Almeno 2 canali gratuiti	soddisfatto
		Accesso ai principali servizi con domanda on line	Domanda on line per i principali servizi	soddisfatto
	Informazioni per l'accesso	Sito Internet	Costante aggiornamento	soddisfatto
Numero Verde Sportello SI		Informazioni telefoniche in tempo reale; informazioni a sportello secondo ordine di arrivo	soddisfatto	
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
	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	soddisfatto
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	soddisfatto
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero giornate di formazione per operatore	Mediamente 1 giorno/bimestre	soddisfatto
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempi di attesa a sportello	Risposta telefonica media entro 2 minuti, in presenza mediamente entro 15 minuti	soddisfatto
		Tempi di attesa accesso ai servizi	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	soddisfatto
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Formazione del personale all'ascolto	Accesso di tutto il personale, a turno, ad almeno un pacchetto formativo	soddisfatto
	Cortesìa (capacità di ascolto empatico)	Soddisfazione degli utenti rispetto alla cortesia degli operatori	Numero rilevazioni positive almeno 80% rispetto a interviste/questionari raccolti	soddisfatto
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Gestione utenza a risposta immediata Gestione utenza servizi su appuntamento prenotato	Risposta in spazi separati dagli spazi d'attesa	soddisfatto
NOTE				

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO
Turismo sociale

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato raggiunto
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Ore di apertura del servizio	Presenza di un operatore in sede e a uno dei riferimenti telefonici 36 ore settimanali.	soddisfatto
	Accessibilità multicanale	Modalità di contatto	Il servizio è contattabile direttamente in sede, telefonicamente, tramite e-mail e, dalla primavera 2020, sul social Facebook	soddisfatto
	Informazioni per l'accesso	Informazioni aggiornate sul portale e sulla pagina Facebook	Aggiornamento tempestivo	soddisfatto
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Informazioni aggiornate sul portale e sulla pagina Facebook	Aggiornamento tempestivo	soddisfatto
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo massimo di risposta a segnalazioni e reclami	Tempo massimo: 30 giorni.	soddisfatto
			50% delle risposte entro 10 giorni	soddisfatto
			50% delle risposte entro 30 giorni	soddisfatto
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	% di risposta su richiesta	100% di risposta su richieste di competenza	soddisfatto
	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	soddisfatto
		Customer Satisfaction soddisfazione della domanda-	> 80%	soddisfatto
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Customer Satisfaction comprensione	> 80%	soddisfatto
	Cortesia	Customer Satisfaction	> 80%	soddisfatto
	(capacità di ascolto empatico)	cortesia		soddisfatto
NOTE				

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO - ANNO 2021
Pari opportunità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato raggiunto
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Numero di ore di disponibilità del servizio	24 ora /settimana medie	SI
			Gestione emergenza servizi antiviolenza 24 ore su 24	SI
	Accessibilità multicanale	Accesso ai servizi tramite numero verde o e-mail	Almeno 2 canali gratuiti	SI
	Informazioni per l'accesso	Numero Verde	Informazioni telefoniche in tempo reale; indirizzi e informazioni servizi antiviolenza coperti da segretezza e tutela anonimato	SI
Sito Internet		Sito aggiornato entro un giorno lavorativo	SI	
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Aggiornamento materiale informativo cartaceo; materiali plurilingue	Revisione entro il semestre o al bisogno	SI
		Aggiornamento sito Internet	Almeno una settimana prima in caso di eventi; entro 3 giorni lavorativi per revisioni ordinarie; in tempo reale per contenuti urgenti	SI
	Tempistica 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	SI
Efficacia	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	SI
		Previsione della spesa dei servizi	Pareggio tra spesa programmata e spesa sostenuta	SI
	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondono agli standard promessi)	Verifica semestrale degli standard	Relazione annuale azioni svolte rispetto agli standard prefissati	SI
		Numero giornate di formazione per operatore	Mediamente 1 giorno/bimestre	NO
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempi di attesa a sportello	Risposta telefonica media entro 2 minuti, in presenza entro 5	SI
		Tempi di attesa servizi antiviolenza	Risposta telefonica immediata; appuntamento gestito secondo il grado di emergenza	SI
	Criteri di economicità e risparmio	Accesso telefonico	Prestazioni erogate nell'anno/numero ore di servizi erogati	515
		Accesso su appuntamento		2780
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Formazione del personale all'ascolto per i servizi antiviolenza	Modalità orientata all'ascolto attivo	SI
	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	SI
		Gestione utenza comune	Risposta in spazi separati dagli spazi d'attesa	
		Gestione utenza servizi antiviolenza	Garanzia 100% di possibilità di anonimato ove prevista; garanzia 100% di segretezza del colloquio e dei luoghi di tutela	SI

NOTE	Alla voce “Numero giornate di formazione per operatore” è stato risposto NO in quanto, a causa della pandemia, non è stato possibile effettuare “Mediamente 1 giorno/bimestre” per tutti gli operatori. Ciascuno ha partecipato a webinar su tematiche di interesse specifico.
-------------	--

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO - ANNO 2021

Nidi – Servizi per l'infanzia

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato 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 San 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 giornalieri:	7,30-16.00	Raggiunto
			Prolungamento orario 16.00/18.00	Non effettuato causa organizzazione per bolle in emergenza sanitaria	
			Micronidi Garbini, Pestrino e Vincenti 8,30 giornalieri: 7,30-16.00		Raggiunto
			Orario settimanale	Nido Integrato Avesa 8,30 giornalieri: 7,30-16.00	Raggiunto
			Orario annuale	Funzionamento in 5 giorni la settimana dal lunedì al venerdì	Raggiunto
	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.vero		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 per comunicazione di presa in carico entro i 3 giorni	

		risposta a richieste in ambito pedagogico	3 giorni	Raggiunto
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	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
	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard promessi)	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	
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	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 la disponibilità oraria dei genitori	Raggiunto
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	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
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Presenza di educatori disponibili all'ascolto e al dialogo	Nell'indagine di soddisfazione dell'utenza valutazione media almeno "buona" nell'item relativo a "cortesia e disponibilità del personale"	Raggiunto
	Spazi adeguati per materiali documentativi	Raggiunto		
	Conservazione di dati sensibili a norma di legge	Raggiunto		
	NOTE			

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO - ANNO 2021
Attività edilizia SUAP – SUEP

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato 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'utenza 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 Pubblicazione online variazioni orario o modalità di accesso	- 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)	<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 	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
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 	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	<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 	soddisfatto
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)	soddisfatto
	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 	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
NOTE	A seguito della pandemia dovuta al COVID e alle conseguenti misure precauzionali adottate dall'Amministrazione, le attività di sportello in presenza sono state temporaneamente sostituite con appuntamenti e consulenze in video chiamata e telefoniche. Anche con tale modalità, i servizi sono stati comunque regolarmente erogati			

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Ambiente

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato raggiunto
Accessibilità	Ubicazione Accessibilità fisica	Numero di ore di apertura al pubblico	12 ore settimanali	Orario garantito
		Assenza di barriere architettoniche	Percorso agevolato per persone con disabilità, carrozzine, passeggini	Confermata modalità grazie alla presenza di ascensore nel fabbricato
	Accessibilità multicanale	Servizi prenotabili o erogabili telefonicamente oppure <i>on-line</i>	Almeno 8	I servizi erogati sono attivabili on line e viene assicurata la possibilità di prenotazione/attivazione telefonica nel caso in cui l'utenza non abbia la possibilità di attivazione on line
	Informazioni per l'accesso	Presenza di adeguata segnaletica	Indicazioni e cartelli chiari e aggiornati	Presenti
			Targa di denominazione del servizio all'entrata	Presente
			Area parcheggio pubblico	Presente (a pagamento)
Sito Internet	Sito Internet aggiornato e completo	Confermato		
Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Disponibilità di materiale informativo e di modulistica in espositori negli spazi aperti al pubblico	Costante e aggiornata	Tutta la modulistica si trova on line; disponibilità di materiale informativo negli espositori in spazi aperti al pubblico	
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.	Confermato
			Per procedimenti a seguito di esposti o segnalazioni di Enti di controllo per adeguamento alla normativa vigente in materia ambientale 90 giorni	Confermato
	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Rispetto dei tempi programmati nei servizi a prenotazione	Massimo sfioramento in media 15 minuti	Confermato
Efficacia	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Coordinamento e aggiornamento del personale	Almeno tre volte all'anno	Formazione del personale e frequenti attività di confronto sui procedimenti gestiti
	Tempestività livelli produttività	Tempi di attesa conclusione procedimenti	Rispetto delle tempistiche di chiusura dei procedimenti amministrativi	Confermata (eventuali scostamenti sono motivati)
Efficienza	Criteri di economicità e risparmio	Accesso su appuntamento	Ricevimento su appuntamento per almeno n. 4 tematiche ambientali	Confermata
		Sportello <i>on-line</i>	Erogazione di almeno n. 5 servizi tramite lo Sportello Telematico Ambiente	Confermata ma l'erogazione avviene attraverso il SUAP
	Comprensione (capacità di aiutare)	Presenza di personale competente e in grado di fornire assistenza relativamente alle domande	Informazioni telefoniche	Confermata
			Informazioni in presenza	Confermata
Informazioni a mezzo e-mail	Confermata			
Rassicurazione	Cortesìa (capacità di ascolto empatico)	Presenza di personale disponibile a fornire informazioni	Valutazione media dell'indicatore almeno buona nell'indagine di soddisfazione dell'utenza	Confermata
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Ambiente sufficientemente discreto	Appuntamenti in presenza gestiti nei singoli uffici	Confermata
NOTE				

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO - ANNO 2021
Amministrativo urbanistica

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato raggiunto
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Ufficio al secondo piano accessibile anche con ascensore	Percorso agevolato per persone con disabilità, carrozzine, passeggini	Regolare
		Numero ore di disponibilità del servizio	8 fisse + 12 prenotabili	100%
	Accessibilità multicanale	Accesso ai servizi in modo telematico	Almeno 3 canali disponibili	Regolare
	Informazioni per l'accesso	Telefono fisso	Informazioni telefoniche in tempo reale	Regolare
Sito Internet		Sito aggiornato	Regolare	
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Aggiornamento materiale informativo cartaceo	Revisione al bisogno	Regolare
		Aggiornamento sito Internet	Entro tre giorni lavorativi per revisione ordinarie; in tempo reale per contenuti urgenti	Regolare
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Numero massimo di giorni per la risposta	Entro 30 o 90 giorni a seconda del procedimento	100%
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di cittadini che si rivolgono ai servizi	Almeno 95% di domande soddisfatte/ricieste pervenute rispetto ai tempi previsti	100%
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero giornate di formazione/aggiornamento	Almeno 1 all'anno	100%
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempi di attesa a sportello	Risposta telefonica media entro 1 minuto, in presenza entro 5	100%
		Tempi di attesa via mail	Risposta informatica entro 2 giorni	100%
	Criteri di economicità e risparmio	Accesso telefonico	Prestazioni erogate nell'anno / numero ore di servizi erogati	100%
		Accesso su appuntamento		100%
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Formazione del personale	Modalità orientata all'ascolto attivo	100%
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Soddisfazione degli utenti rispetto alla cortesia degli operatori	Più di una (n. rilevazioni positive rispetto a interviste/questionari)	100%
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Gestione in ufficio delle pratiche	Risposta in spazi separati dagli spazi d'attesa	Regolare
Garanzia 100% di anonimato ove prevista			100%	
NOTE				

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO - ANNO 2021
Commercio Attività produttive

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato raggiunto
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Numero ore di apertura al pubblico	10 ore settimanali (nelle giornate di lunedì e venerdì mattina e martedì pomeriggio)	Raggiunto. In seguito all'emergenza covid 19 il ricevimento del pubblico avviene preferibilmente previo
		Disponibilità agli appuntamenti extra orario di apertura al pubblico	Mercoledì mattina	Raggiunto.
	Accessibilità multicanale	Accesso ai servizi tramite: - portale Impresa in un giorno - SUAP comunale - casella di posta elettronica certificata	Attivo 24 ore su 24	Raggiunto.
		Sito internet	Sito internet aggiornato e completo	Raggiunto.
	Informazioni per l'accesso	Numeri telefonici e caselle di posta elettronica suddivisi per ufficio	Risposta immediata e funzionale	Raggiunto.
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Tempo di pubblicazione e aggiornamento sul sito delle informazioni relative ai prodotti e servizi erogati	Entro 15 giorni	Raggiunto.
		Tempi di conclusione dei procedimenti amministrativi	Ricognizione annuale	Raggiunto.
	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	Raggiunto.
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Media dei giorni richiesti per istruire le SCIA	10 giorni	Raggiunto.
		Media dei giorni richiesti per il rilascio di autorizzazioni/concessioni	30-45 giorni	Raggiunto.
	Conformità (capacità di prestare il servizio come)	Numero di giornate di formazione/aggiornamento per operatore	5 giorni	Raggiunto.
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempo di chiamata allo Sportello	Tempo medio di attesa 10 minuti	Raggiunto. In seguito all'emergenza covid 19 il ricevimento del pubblico avviene preferibilmente previo
		Tempo di effettuazione del servizio allo Sportello	Tempo medio 10 minuti	Raggiunto.
	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	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	Raggiunto.
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Formazione del personale all'ascolto e alla gestione della comunicazione	Modalità orientata all'ascolto attivo	Raggiunto.
	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	Raggiunto.
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Gestione in ambiente riservato di alcune pratiche particolarmente delicate	Almeno 30 nell'arco dell'anno solare	Raggiunto.
NOTE				

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO - ANNO 2021
Pianificazione e Progettazione Urbanistica

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato raggiunto
Accessibilità	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	L'orario di apertura ha rispettato gli standard previsti
		Accessibilità fisica	Gli uffici sono accessibili	Gli uffici sono sempre stati accessibili nel rispetto delle normative Covid
	Accessibilità multicanale	Modalità di contatto	Segreteria e tecnici sono contattabili direttamente, in sede; telefonicamente e tramite e-mail.	Segreteria e uffici sono stati sempre contattabili telefonicamente e via e-mail. La Segreteria è rimasta accessibile in presenza sempre, nel rispetto della normativa Covid
	Informazioni per l'accesso	Informazioni nel portale	Tempestivo aggiornamento delle informazioni di contatto	standard rispettato
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Informazioni nel portale	Tempestivo aggiornamento	standard rispettato
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempi di risposta		Non sono pervenuti segnalazioni o reclami
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Soddisfazione delle richieste di servizio	100%	100%
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)			
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Percentuale di risposte nei termini	100%	100%
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)			
	Cortesìa (capacità di ascolto empatico)			
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)			
NOTE	La Direzione ha rispettato gli standard previsti, tenendo però conto delle modifiche organizzative richieste dalle disposizioni normative definite a contenimento dell'emergenza Covid			

**STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO
Sport Tempo libero**

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato raggiunto
Accessibilità	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		Regolare
Trasparenza	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	Regolare
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	% di risposta su richiesta	80% di risposta richieste di competenza	100%
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Conformità della risposta alla richiesta	80% di risposte completamente conformi; eventuale integrazione o correzione	Regolare
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Customer Satisfaction	85%	85%
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Customer Satisfaction	85%	100%
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Customer Satisfaction	90%	90%
NOTE				

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Ufficio oggetti rinvenuti

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato raggiunto
Accessibilità	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 36 ore* settimanali. Gli uffici sono collocati al piano terra.	100%
	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%
	Informazioni per l'accesso	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo	100%
Trasparenza	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 ai reclami	Tempo medio di risposta 3 giorni	100%
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)	Customer satisfaction	Maggiore di 3,5	100%
Rassicurazione	Disponibilità dell'ufficio	Cortesia	Maggiore di 3,5	100%
NOTE	*orario rimodulato nel corso del 2021			

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO - ANNO 2021
Protezione civile

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato raggiunto
Accessibilità	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
Trasparenza	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
NOTE				

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO - ANNO 2021
Sussidiarietà orizzontale

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato raggiunto
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	100% dell'accessibilità richiesta dagli utenti
	Accessibilità multicanale	Spazio web con le informazioni dedicate: https://www.comune.verona.it/nqcontent.cfm?a_id=55920	Libera accessibilità allo spazio web, ai contenuti e collegamenti in esso presenti	Libera fruizione dello spazio web dedicato, costantemente disponibile e aggiornato
	Informazioni per l'accesso	Tel.: 045-8077287 - 8077215 e-mail: sussidiarieta@comune.verona.it Spazio web: https://www.comune.verona.it/nqcontent.cfm?a_id=55920	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.	100% dello svolgimento degli appuntamenti ed incontri previsti
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pubblicazione integrale di: proposte e Patti di Sussidiarietà; rendicontazioni delle attività; documentazione di rilievo sullo spazio web: https://www.comune.verona.it/nqcontent.cfm?a_id=55920;	Costante aggiornamento dei documenti e materiali pubblicati nello spazio web;	100% degli aggiornamenti effettuati
		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	100% delle pubblicazioni effettuate
	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	100% dei riscontri effettuato
Efficacia	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	Rispettate le 24 ore settimanali di apertura del Servizio
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro alle proposte di sussidiarietà presentate	Entro 10 giorni dalla presentazione dell'istanza	100% dei riscontri effettuato
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempestivo avvio dell'istruttoria e eventuale richiesta di integrazioni documentale e/o riunioni valutative intermedie	Riscontro alle istanze in coordinamento con i competenti Uffici	100% dei riscontri effettuato
	Criteri di economicità e risparmio	Valutazione dell'impatto socio-economico delle azioni di sussidiarietà	Monitoraggio periodico delle azioni di sussidiarietà	100% dei monitoraggi richiesti
Rassicurazione	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	100% dei sopralluoghi previsti effettuato
	Cortesia (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	100% di studio delle co-progettazioni possibili effettuato
	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	N° variabile di colloqui organizzato in base alle diverse proposte di sussidiarietà presentate e alle loro specificità; da un n° minimo di 2 colloqui
NOTE				

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO - ANNO 2021
Sale civiche

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

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO - ANNO 2021
Sala Studio

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato raggiunto
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Ore di apertura del servizio	Presenza di un operatore in sede e a uno dei riferimenti telefonici 36 ore settimanali.	Raggiunto
	Accessibilità multicanale	Modalità di contatto	Il servizio è contattabile direttamente in sede, telefonicamente e tramite e-mail.	Raggiunto
	Informazioni per l'accesso	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo	Raggiunto
Trasparenza	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. 50% delle risposte entro 10 giorni 50% delle risposte entro 30 giorni	Raggiunto
Efficacia	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	80% di risposte completamente conformi; integrazione o correzione della risposta entro 5 giorni in caso di segnalazione di non conformità.	Raggiunto
		Customer Satisfaction soddisfazione della domanda-	> 80%	Raggiunto
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Customer Satisfaction comprensione	> 80%	Raggiunto
	Cortesìa (capacità di ascolto empatico)	Customer Satisfaction cortesia	> 80%	Raggiunto

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO - ANNO 2021
Protocollo

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato raggiunto
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Ore di apertura del servizio	Presenza di un operatore in sede e a uno dei riferimenti telefonici 36 ore settimanali.	Raggiunto
	Accessibilità multicanale	Modalità di contatto	Il servizio è contattabile direttamente in sede, telefonicamente e tramite e-mail.	Raggiunto
	Informazioni per l'accesso	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo	Raggiunto
Trasparenza	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. 50% delle risposte entro 10 giorni 50% delle risposte entro 30 giorni	Raggiunto
Efficacia	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	80% di risposte completamente conformi; integrazione o correzione della risposta entro 5 giorni in caso di segnalazione di non conformità.	Raggiunto
		Customer Satisfaction soddisfazione della domanda-	> 80%	Raggiunto
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Customer Satisfaction comprensione	> 80%	Raggiunto
	Cortesìa (capacità di ascolto empatico)	Customer Satisfaction cortesia	> 80%	Raggiunto

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO - ANNO 2021
Servizio ingressi

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato raggiunto
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Ore di apertura del servizio	Presenza di un operatore in sede e a uno dei riferimenti telefonici 36 ore settimanali.	Raggiunto
	Accessibilità multicanale	Modalità di contatto	Il servizio è contattabile direttamente in sede, telefonicamente e tramite e-mail.	Raggiunto
	Informazioni per l'accesso	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo	Raggiunto
Trasparenza	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. 50% delle risposte entro 10 giorni 50% delle risposte entro 30 giorni	Raggiunto
Efficacia	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	80% di risposte completamente conformi; integrazione o correzione della risposta entro 5 giorni in caso di segnalazione di non conformità.	Raggiunto
		Customer Satisfaction soddisfazione della domanda-	> 80%	Raggiunto
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Customer Satisfaction comprensione	> 80%	Raggiunto
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Customer Satisfaction cortesia	> 80%	Raggiunto

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO - ANNO 2021
Sportello Casa Comunale

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato raggiunto
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Ore di apertura del servizio	Presenza di un operatore in sede e a uno dei riferimenti telefonici 36 ore settimanali.	Raggiunto
	Accessibilità multicanale	Modalità di contatto	Il servizio è contattabile direttamente in sede, telefonicamente e tramite e-mail.	Raggiunto
	Informazioni per l'accesso	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo	Raggiunto
Trasparenza	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. 50% delle risposte entro 10 giorni 50% delle risposte entro 30 giorni	Raggiunto
Efficacia	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	80% di risposte completamente conformi; integrazione o correzione della risposta entro 5 giorni in caso di segnalazione di non conformità.	Raggiunto
		Customer Satisfaction soddisfazione della domanda-	> 80%	Raggiunto
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Customer Satisfaction comprensione	> 80%	Raggiunto
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Customer Satisfaction cortesia	> 80%	Raggiunto

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO - ANNO 2021
Servizio bibliotecario comunale

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato raggiunto
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Assenza di barriere	Eliminare eventuali barriere ancora residue nella sede	soddisfatto
	Accessibilità multicanale	Sito web e cataloghi on line	Miglioramento del sito, aggiornamento del catalogo, mantenere la newsletter e la presenza nei social	soddisfatto
	Informazioni per l'accesso	Presenza di cartellonistica	Aggiornare la cartellonistica	soddisfatto
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Aggiornamento cataloghi, sito web e newsletter	Mantenere aggiornate le informazioni sulle raccolte e sui servizi	soddisfatto
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	giorni	Per le segnalazioni via mail 2 giorni	soddisfatto
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero dipendenti	Eventuale integrazione con personale di cooperativa	soddisfatto
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Competenza del personale	Formazione permanente e corsi specifici	soddisfatto
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Aggiornamento delle raccolte bibliografiche	Gruppo di lavoro specifico, budget a disposizione	soddisfatto
	Criteri di economicità e risparmio	Documenti non duplicati	Verifica che non esistano inutili doppi acquisti nelle varie sedi	soddisfatto
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Numero postazioni reference	Mantenere l'attuale numero di postazioni reference	soddisfatto
NOTE	Le postazioni reference della Biblioteca Civica sono state riproporzionate con la differente distribuzione del pubblico sui vari piani, anche a seguito del contingimento dovuto all'emergenza COVID-19			

**STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO - ANNO 2021
URP**

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato 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
	Tempistica 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 Inoltre 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 il giorno lavorativo successivo 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 su n. 72.045 contatti
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Adeguate informazioni da parte degli operatori	Quotidiana	Soddisfatto
		Formazione e aggiornamento del personale	Tutti a turno almeno una volta all'anno	Soddisfatto: aggiornamento costante del personale su procedure e iniziative comunali
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	Adeguate programmazione dei turni del personale presso le postazioni	Soddisfatto
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
NOTE				

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO - ANNO 2021
Segreteria del Sindaco

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato raggiunto
Accessibilità	Ubicazione e accessibilità fisica	Accesso alla Sede	Piena accessibilità con ascensore	soddisfatto
	Accessibilità multicanale	Modalità di accesso	Almeno 3	4
	Informazioni per l'accesso	Aggiornamento informazioni riportate nelle pagine dedicate del Portale	Tempestivo	tempestivo
Trasparenza	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo massimo	30 giorni	30 giorni
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	% risposte	100%	100%
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	% risposte entro 30 giorni	90%	100%
NOTE				

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO - ANNO 2021
Tributi

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato raggiunto
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	Regolare
	Accessibilità multicanale	Disponibilità di servizi prenotabili o erogabili on line	IMPRESAINUNGIORNO – LINKMATE – TOURIST TAX – PAGO PA per tutti i servizi	Regolare
	Informazioni per l'accessibilità	Presenza di adeguata segnaletica	Indicazioni, cartelli e vetrofanie chiari e aggiornati, FILAVIA per tutti i servizi	Regolare
Trasparenza	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 50% delle risposte entro 3 giorni	Regolare
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 dall'U.O. Tributi nell'anno solare	< 5%	< 5%

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO - ANNO 2021

Sportelli polifunzionali

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato raggiunto
Accessibilità	Accessibilità fisica: ubicazione strutture	Numero Sportelli sul territorio	6	Soddisfatto per lo Sportello polifunzionale centrale Adigetto. Il servizio presso gli Sportelli decentrati è sospeso*
	Orario di apertura	Numero ore di apertura al pubblico	Almeno 25 settimanali	Soddisfatto presso lo Sportello Adigetto
	Accessibilità multicanale	Numero di servizi prenotabili o erogabili telefonicamente o on line	Almeno 18	Soddisfatto
	Informazioni per l'accessibilità	Numero unico telefonico	Risposta immediata e funzionale, secondo l'ordine di ricezione	Soddisfatto
		Sito internet	Sito internet aggiornato e completo	Soddisfatto
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
	Tempistica 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	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)	Al massimo 10 Massimo sfioramento in media 10 minuti Massimo sfioramento in media 10 minuti	Soddisfatto Soddisfatto I servizi allo sportello sono erogati esclusivamente su prenotazione
	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 > Idoneità abitativa: 60 minuti > Notifica decreto cittadinanza: 60 minuti	Soddisfatto
		Sportello on line ZERO	3 servizi ad accesso controllato con registrazione Altri ad accesso libero	Soddisfatto per i servizi ad accesso controllato: è possibile accedere con le credenziali SPID, CIE o CNS
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	Soddisfatto: 4 Soddisfatto: 9
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Gestione in ufficio di alcune pratiche	Almeno 10	Soddisfatto: più di 10
NOTE	* Le limitazioni sono state determinate dall'emergenza Covid			