

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO
Servizi sociali – Integrazione sociosanitaria – Promozione lavoro

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	Numero di ore di disponibilità del servizio	Gestione emergenza 24 ore su 24	Soddisfatto
	Accessibilità multicanale	Accesso ai servizi tramite numero verde Sportello SI o e-mail	Almeno 2 canali gratuiti	Soddisfatto
	Informazioni per l'accesso	Numero Verde Sportello SI	Informazioni telefoniche in tempo reale; indirizzi e informazioni sui servizi	Soddisfatto
		Sito Internet	Sito aggiornato entro un giorno lavorativo	Soddisfatto
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Aggiornamento materiale informativo cartaceo	Revisione entro il semestre o al bisogno	Soddisfatto
		Aggiornamento sito Internet	Almeno una settimana prima in caso di eventi; entro 3 giorni lavorativi per revisioni ordinarie; in tempo reale per contenuti urgenti	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
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	Soddisfatto
		Previsione della spesa dei servizi	Pareggio tra spesa programmata e spesa sostenuta	Soddisfatto
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Verifica semestrale degli standard	Relazione annuale azioni svolte rispetto agli standard prefissati	Soddisfatto
		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 entro 5	Soddisfatto
		Tempi di attesa accesso ai servizi	Risposta telefonica immediata; appuntamento gestito secondo il grado di emergenza	Soddisfatto
	Criteri di economicità e risparmio	Accesso telefonico	Prestazioni erogate nell'anno/numero ore di servizi erogati	Soddisfatto
Accesso su appuntamento		Soddisfatto		
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Formazione del personale all'ascolto	Modalità orientata all'ascolto attivo	Soddisfatto
	Cortesia (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
Nidi – Servizi per l'infanzia

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	Soddisfatto
		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	Soddisfatto
	Accessibilità fisica	Orario giornaliero	Asili Nido aperti 10 ore e mezza giornaliere:	Soddisfatto
			7,30-16.00	Soddisfatto
			Prolungamento orario 16.00/18.00	Servizio non effettuato da settembre a dicembre 2020 per emergenza sanitaria Covid
			Micronidi Garbini, Pestrino e Vincenti 8,30 giornaliere: 7,30-16.00	Soddisfatto
		Orario settimanale	Nido Integrato Avesa 8,30 giornaliere: 7,30-16.00	Soddisfatto
		Orario annuale	Funzionamento in 5 giorni la settimana dal lunedì al venerdì	Soddisfatto
	Accessibilità multicanale	Portale del Comune di Verona	Voce - Nidi Servizi per l'Infanzia: Informazioni amministrative, Carta dei Servizi	Soddisfatto
			Voce - ristorazione scolastica: menù e diete	Soddisfatto
			24 nidi raggiungibili tramite posta elettronica	Soddisfatto
		Posta elettronica	Indirizzo di posta elettronica del servizio: nidi.servizi.infanzia@comune.vero	Soddisfatto
		Servizi on line	Iscrizioni	Soddisfatto
	Informazioni per l'accesso	Presenza di adeguata segnaletica	Targa di denominazione del servizio all'entrata	Soddisfatto
			Strisce pedonali per attraversamento agevolato	Soddisfatto
Area parcheggio			Soddisfatto	
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Materiale informativo in sede centrale	Informativa in occasione delle iscrizioni	Soddisfatto
			Carta del servizio	Soddisfatto
		Documentazioni educative presenti nei servizi	Informativa rette e pagamenti	Soddisfatto
			Progetti pedagogici esposti in bacheca al nido entro la fine di novembre	Soddisfatto
			Documentazione educativa a disposizione dei genitori nei nidi e nel centro di documentazione	Soddisfatto
			Informativa igienico sanitaria	Soddisfatto
		Informativa amministrativa	Soddisfatto	
	Pro memoria scadenze	Soddisfatto		
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	risposta a segnalazioni in ambito amministrativo	3 giorni	Soddisfatto
		risposta a richieste in ambito pedagogico	3 giorni	Soddisfatto

Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di reclami scritti rispetto ai servizi amministrativi	1 ogni 100 iscritti	Soddisfatto
		Numeri di reclami scritti rispetto ai servizi educativi	1 ogni 100 iscritti	Soddisfatto
		Presenza media giornaliera	70% degli iscritti	Soddisfatto
	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	Soddisfatto
		Formazione del personale	Partecipazione a un minimo di 20 ore annuali	Soddisfatto
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Risposte a richieste dei genitori	Risposta della coordinatrice: nel giorno di presenza al nido	Soddisfatto
			Risposta della Responsabile pedagogica: appuntamenti concordati entro tre giorni, rispettando disponibilità oraria genitori	Soddisfatto
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Informazioni e consulenze di personale educatore e di coordinamento	Informazioni telefoniche	Soddisfatto
			Previsti colloqui individuali	Soddisfatto
			Incontri di presentazione e verifica delle attività	Soddisfatto
			Incontri tematici di tipo pedagogico, rivolti ai genitori	Soddisfatto
			Disponibilità per colloqui a richiesta.	Soddisfatto
	Cortesìa (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 "cortesìa e disponibilità del personale"	Soddisfatto
			Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Presenza di spazi e tempi riservati per i colloqui con le famiglie
	Spazi adeguati per materiali documentativi	Soddisfatto		
	Conservazione di dati sensibili a norma di legge	Soddisfatto		
NOTE				

**STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO
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	7	Soddisfatto fino a febbraio, da marzo servizio sospeso negli Sportelli decentrati*
	Orario di apertura	Numero ore di apertura al pubblico dello Sportello Adigetto	36 settimanali	Soddisfatto fino a febbraio, da marzo orario ridotto*
		Numero ore di apertura al pubblico degli altri Sportelli polifunzionali	Differenziate, da 4 a 20 ore alla settimana	Soddisfatto fino a febbraio, poi servizio sospeso negli Sportelli decentrati*
	Accessibilità multicanale	Numero di servizi prenotabili o erogabili telefonicamente o <i>on line</i>	Almeno 14	Soddisfatto 22
	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	Al massimo 10	Soddisfatto
		Rispetto dei tempi medi d'attesa programmati nei servizi a prenotazione	Massimo sfioramento in media 10 minuti	Soddisfatto
		Rispetto dei tempi medi d'attesa nei servizi liberi (20 minuti)	Massimo sfioramento in media 10 minuti	Soddisfatto fino a febbraio, da marzo i servizi allo sportello sono stati erogati 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	Tempo di chiamata allo sportello	Tempo medio di attesa 20 minuti	Soddisfatto fino a febbraio, da marzo i servizi allo sportello sono stati erogati su prenotazione*
		Tempo di effettuazione del servizio allo sportello	Tempo medio 10 minuti	Soddisfatto
	Criteri di economicità e risparmio	Sportelli su appuntamento per pratiche medio- lunghe (per abbattere i tempi di attesa di altri prodotti - presso Sportello Adigetto)	Tempo e risorse assegnati: > CIE: 15 minuti - 12 sportelli > Contrassegno di parcheggio per disabili: 30 minuti - 1 sportello > Idoneità abitativa: 60 minuti - 2 sportelli	Soddisfatto CIE 12 sportelli Contrassegno 2 sportelli Idoneità 1 sportello e invio via e- mail
			>Iscrizioni anagrafiche cittadini italiani: 30 minuti - 1 sportello > Consegna dichiarazione residenza: 12 minuti - 2 sportelli	Iscrizioni anagrafiche, dichiarazione residenza, variazioni anagrafiche: invio on line o via e-mail, pec, raccomandata*
			> Variazioni anagrafiche: 20 minuti - 1 sportello	
			>Notifica decreto cittadinanza: 60 minuti - 1 sportello	Notifica decreto 1 sportello

		Sportelli con priorità	> Sportello Rosa: 1 per Polifunzionale	Sportello Rosa attivo fino a febbraio poi servizi di sportello su prenotazione*
			> Sportello veloce: 1 Adigetto	Sportello veloce non più previsto*
		Sportello on line ZERO	3 servizi ad accesso controllato con registrazione Altri ad accesso libero	Soddisfatto Soddisfatto
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
	Cortesìa (capacità di ascolto empatico)	Rilevazione note positive dei cittadini ovvero segnalazioni	Più di una Meno di 10	Soddisfatto 2 Soddisfatto 8
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Gestione in ufficio di alcune pratiche	Almeno 10	Soddisfatto. Più di 100 senza fissa dimora e controlli reddito di cittadinanza
NOTE	* in ottemperanza ai provvedimenti per emergenza da Covid-19			

**STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO
Pianificazione e Progettazione Urbanistica**

Pianificazione e Progettazione Urbanistica	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità 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 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
	Informazioni per l'accesso	Informazioni nel portale	Tempestivo aggiornamento delle informazioni di contatto	Soddisfatto
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Informazioni nel portale	Tempestivo aggiornamento	Soddisfatto
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempi di risposta		
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Soddisfazione delle richieste di servizio	100%	Soddisfatto
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)			
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Percentuale di risposte nei termini	100%	Soddisfatto
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)			
	Cortesìa (capacità di ascolto empatico)			
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)			
NOTE	La Direzione ha rispettato gli standard previsti. Da considerare peraltro che gli standard definiti non potevano prevedere le consistenti modifiche organizzative richieste dalla pandemia e la necessità di rispettare, successivamente, le disposizioni normative previste a contenimento dell'emergenza Covid. Per un periodo di tempo determinato, quindi, l'accessibilità fisica agli uffici è stata interdetta. Allo stesso modo i termini dei procedimenti sono stati temporaneamente sospesi in ottemperanza a quanto disposto dalla normativa emergenziale.			

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO
Servizio bibliotecario comunale

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	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				

**STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO
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	Accessibilità limitata causa Covid*
	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 - servizio Sportello Zero
	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, ad altri Enti, 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 - 0 reclami su 95.595 contatti URP
	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	Formazione costante giornaliera del personale su procedure e iniziative comunali
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempo medio di attesa per accedere allo sportello	Entro 10 minuti	Limitazioni sportello causa Covid*
	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	Limitazioni sportello causa Covid*
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. I risultati dell'indagine di soddisfazione sono pubblicati nel sito (pagina Urp)
	Cortesìa (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. I risultati dell'indagine di soddisfazione sono pubblicati nel sito (pagina Urp)
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Ambiente confortevole e sufficientemente discreto	Distanza fra le postazioni di almeno un metro	Soddisfatto

NOTE: * Le limitazioni rispetto al servizio sono state determinate unicamente dall'emergenza COVID,

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 di qualità 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.	Le operatrici del servizio, da marzo 2020, rispondono in sede o dal proprio domicilio ben oltre lo stretto orario di servizio
	Accessibilità multicanale	Modalità di contatto	Il servizio è contattabile direttamente in sede, telefonicamente, tramite e-mail e, dalla primavera 2020, sul social Facebook	L'utenza riceve tempestivamente risposta tramite i vari canali di accesso. Inoltre gran parte del procedimento di ammissione ai servizi avviene on line
	Informazioni per l'accesso	Informazioni aggiornate sul portale e sulla pagina Facebook	Aggiornamento tempestivo	L'utilizzo dei social media aumenta considerevolmente la diffusione delle informazioni
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Informazioni aggiornate sul portale e sulla pagina Facebook	Aggiornamento tempestivo	Materiale pubblicitario ed informativo chiaro ed esaustivo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo massimo di risposta a segnalazioni e reclami	Tempo massimo: 30 giorni.	Soddisfatto con grande anticipo rispetto alla previsione
			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	I servizi vengono organizzati sulla base dell'esperienza pregressa e delle richieste da parte dell'utenza
	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.	I servizi corrispondono alle attese dell'utenza
		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		
NOTE				

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO
Pari opportunità

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	Numero di ore di disponibilità del servizio	24 ora /settimana medie	Soddisfatto
			Gestione emergenza servizi antiviolenza 24 ore su 24	Soddisfatto
	Accessibilità multicanale	Accesso ai servizi tramite numero verde o e-mail	Almeno 2 canali gratuiti	Soddisfatto
	Informazioni per l'accesso	Numero Verde	Informazioni telefoniche in tempo reale; indirizzi e informazioni servizi antiviolenza coperti da segretezza e tutela anonimato	Soddisfatto
Sito Internet		Sito aggiornato entro un giorno lavorativo	Soddisfatto	
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Aggiornamento materiale informativo cartaceo; materiali plurilingue	Revisione entro il semestre o al bisogno	Soddisfatto
		Aggiornamento sito Internet	Almeno una settimana prima in caso di eventi; entro 3 giorni lavorativi per revisioni ordinarie; in tempo reale per contenuti urgenti	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
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	Soddisfatto
		Previsione della spesa dei servizi	Pareggio tra spesa programmata e spesa sostenuta	Soddisfatto
	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondono agli standard promessi)	Verifica semestrale degli standard	Relazione annuale azioni svolte rispetto agli standard prefissati	Soddisfatto
		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 entro 5	Soddisfatto
		Tempi di attesa servizi antiviolenza	Risposta telefonica immediata; appuntamento gestito secondo il grado di emergenza	Soddisfatto
	Criteri di economicità e risparmio	Accesso telefonico	Prestazioni erogate nell'anno/numero ore di servizi erogati	Soddisfatto
		Accesso su appuntamento		Soddisfatto
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Formazione del personale all'ascolto per i servizi antiviolenza	Modalità orientata all'ascolto attivo	Soddisfatto
	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	Soddisfatto Soddisfatto
		Gestione utenza comune	Risposta in spazi separati dagli spazi d'attesa	Soddisfatto
		Gestione utenza servizi antiviolenza	Garanzia 100% di possibilità di anonimato ove prevista; garanzia 100% di segretezza del colloquio e dei luoghi di tutela	
NOTE	<p>Uno scostamento rilevante tra la situazione fotografata nell'anno 2019 con quella del 2020 è stata la necessità di applicare il protocollo previsto dalla normativa vigente a causa della pandemia da Covid 19, per cui nel periodo tra marzo e giugno 2020 tutti i colloqui sono stati effettuati con modalità da remoto (telefono, videochat whatsapp, zoom...). Le attività in presenza, consistenti in colloqui individuali, sono state riprese a partire da luglio.</p> <p>Nella seconda ondata della pandemia, da fine ottobre a dicembre, solo le situazioni urgenti sono state mantenute in presenza, le altre sono state gestite da remoto, sempre in applicazione di quanto prevedeva la normativa.</p>			

**STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO
Commercio Attività produttive**

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	Numero ore di apertura al pubblico Disponibilità agli appuntamenti extra orario di apertura al pubblico	10 ore settimanali (nelle giornate di lunedì e venerdì mattina e martedì pomeriggio) Mercoledì mattina	Causa emergenza Covid 19 l'accesso agli uffici nelle giornate prestabilite è avvenuto tramite preavviso telefonico
	Accessibilità multicanale	Accesso ai servizi tramite: - portale Impresa in un giorno - SUAP comunale - casella di posta elettronica	Attivo 24 ore su 24	Soddisfatto
	Informazioni per l'accesso	Sito internet Numeri telefonici e caselle di posta elettronica suddivisi per ufficio	Sito internet aggiornato e completo Risposta immediata e funzionale	Soddisfatto con particolare riferimento alle informazioni relative al Covid 19
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Tempo di pubblicazione e aggiornamento sul sito delle informazioni relative ai prodotti e servizi erogati Tempi di conclusione dei procedimenti amministrativi	Entro 15 giorni 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
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Media dei giorni richiesti per istruire le SCIA Media dei giorni richiesti per il rilascio di autorizzazioni/concessioni	10 giorni 30-45 giorni	Soddisfatto
	Conformità (capacità di prestare il servizio come)	Numero di giornate di formazione/aggiornamento per operatore	5 giorni	Soddisfatto
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempo di chiamata allo Sportello Tempo di effettuazione del servizio allo Sportello servizio allo	Tempo medio di attesa 10 minuti Tempo medio 10 minuti	Causa emergenza Covid 19 l'accesso agli uffici nelle giornate prestabilite è avvenuto tramite preavviso telefonico
	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	Vengono ricevute e prese in carico in media 8 pratiche al giorno per ufficio Sono state eliminate le	Soddisfatto
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Formazione del personale all'ascolto e alla gestione della comunicazione	Modalità orientata all'ascolto attivo	Soddisfatto
	Cortesìa (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
NOTE				

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO
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'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	- 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 COVID-19 e alle conseguenti misure precauzionale adottate dall' Amministrazione, nel periodo di lockdown e in quello immediatamente successivo le attività di sportello sono state temporaneamente sostituite con appuntamenti e consulenze in videochiamata e telefoniche. Anche con tale modalità, i servizi sono stati comunque regolarmente erogati.
-------------	---

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO
Segreteria del Sindaco

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	Accesso alla Sede	Piena accessibilità con ascensore	Soddisfatto
	Accessibilità multicanale	Modalità di accesso	Almeno 3	Soddisfatto
	Informazioni per l'accesso	Aggiornamento informazioni riportate nelle pagine dedicate del Portale	Tempestivo	Soddisfatto
Trasparenza	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo massimo	30 giorni	Soddisfatto
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	% risposte	100%	Soddisfatto
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	% risposte entro 30 giorni	90%	Soddisfatto
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 di qualità 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.	Soddisfatto
	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.	Soddisfatto
	Informazioni per l'accesso	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo	Soddisfatto
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo	Soddisfatto
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo massimo di risposta ai reclami	Tempo medio di risposta 3 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)	Customer satisfaction	Maggiore di 3,5	Soddisfatto
Rassicurazione	Disponibilità dell'ufficio	Cortesia	Maggiore di 3,5	Soddisfatto
NOTE				

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO
Ambiente

Dimensione di qualità	Sottodimensione 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	Soddisfatto
		Assenza di barriere architettoniche	Percorso agevolato per persone con disabilità, carrozzine, passeggini	Soddisfatto
	Accessibilità multicanale	Servizi prenotabili o erogabili telefonicamente oppure on-line	Almeno 8	Soddisfatto
	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
Efficienza	Criteri di economicità e risparmio	Accesso su appuntamento	Ricevimento su appuntamento per almeno n. 4 tematiche ambientali	Soddisfatto
		Sportello on-line	Erogazione almeno n. 5 servizi tramite lo Sportello Telematico Ambiente	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	Cortesìa (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
NOTE				

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 di qualità 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 e tramite e-mail	Soddisfatto
	Informazioni per l'accesso	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo	Soddisfatto
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo	Soddisfatto
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo massimo di risposta a segnalazioni e reclami	Tempo massimo: 30 giorni	Soddisfatto
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	% di risposta su richiesta	80% di risposta richieste di competenza	Soddisfatto
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Conformità della risposta alla richiesta	80% di risposte completamente conformi; eventuale integrazione o correzione	Soddisfatto
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Customer Satisfaction	85%	Soddisfatto
	Cortesìa (capacità di ascolto empatico)	Customer Satisfaction	85%	Soddisfatto
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Customer Satisfaction	90%	Soddisfatto
NOTE				

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO
Amministrativo urbanistica

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

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO
Protezione civile

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	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	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				