

Allegato 2

Qualità dei servizi erogati - 2025



C. Standard di qualità 2025 - A01 - Patrimonio

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto nel 2025
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati	4 ore giornaliere	Le ore di presenza giornaliera sono state garantite
		Appuntamento in presenza	Entro 3 giorni dalla richiesta	Le richieste sono state evase secondo i termini
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working.	Lo standard è stato raggiunto
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme	Lo standard è stato raggiunto
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sulla intranet	Aggiornamento tempestivo	Lo standard è stato raggiunto
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail	Entro 3 giorni lavorativi	La tempistica è stata rispettata, con attivazione dell'ufficio qualora il reclamo/la segnalazione non erano di competenza della Direzione Patrimonio
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	% risposta su richiesta	100% di risposta su richieste di competenza	Le richieste pervenute sono state riscontrate
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a segnalazioni utenti esterni	Mediamente entro 3 giorni dalla segnalazione	Il riscontro, anche solo interlocutorio, è stato dato nel rispetto degli standard
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Numero di risposte rispetto alle richieste	100%	Le richieste pervenute sono state riscontrate
	Criteri di economicità e risparmio	Condivisione informatica documenti della Direzione	Al 100% dall'avvio della condivisione	La condivisione informativa è uno standard raggiunto
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Riscontro a problematiche colleghi	Tempestivo	Il riscontro alle problematiche dei colleghi è stato tempestivo
	Cortesìa (capacità di ascolto empatico)	Capacità di fornire le informazione in modo collaborativo, cortese e disponibilità	n. reclami < 1 % rispetto agli utenti servizio	Standard raggiunto
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Capacità di fornire le informazione corrette	n. reclami < 1 % rispetto agli utenti servizio	Standard raggiunto

C. Standard di qualità 2025 - A02 - Sportelli polifunzionali

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto nel 2025
Accessibilità	Accessibilità fisica: ubicazione strutture	Numero Sportelli sul territorio	4	risultato raggiunto
	Orario di apertura	Numero ore di apertura al pubblico	Almeno 25 settimanali per lo Sportello Polifunzionale Almeno 20 per lo Stato Civile	risultato raggiunto
	Accessibilità multicanale	Numero di servizi prenotabili o erogabili telefonicamente o <i>on line</i>	Tutti prenotabili	tutti prenotabili
	Informazioni per l'accessibilità	Numero unico telefonico Sito internet	Risposta immediata e funzionale, secondo l'ordine di ricezione o risponditore automatico Inserimento in secondo livello per situazioni particolari Pagine internet aggiornate e complete	risultato raggiunto
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Tempo di pubblicazione e aggiornamento sul sito delle informazioni relative ai prodotti e servizi erogati e successivo aggiornamento dei materiali informativi cartacei	Entro 5 giorni lavorativi pubblicazione sul sito delle principali informazioni	Entro 5 giorni
	Tempestività 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	risultato raggiunto
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Interruzioni/ sospensioni del servizio nei prodotti a sportello	Tempestivo avviso ai cittadini	risultato raggiunto
Efficacia	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard promessi)	Numero ore di formazione /aggiornamento per operatore	Minimo 24	risultato raggiunto nell'ambito delle 40 ore di formazione obbligatoria
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Rispetto dei tempi	% di mancato rispetto < 2%	risultato raggiunto considerando i tempi medi di erogazione dei servizi
	Criteri di economicità e risparmio	Pratiche medio/lunghe Sportello on line ZERO	Tempi medi assegnati: > CIE: 15 minuti > Contrassegno di parcheggio per disabili: 30 minuti 4 servizi demografici accessibili con SPID o CIE	risultato raggiunto
Rassicurazione	Comprensione aiutare)	Partecipazione alla formazione/ aggiornamento Operatore LIS (Lingua dei Segni Italiana) presso Sportello Adigetto	Tutti A richiesta	Tutti Nessuna richiesta
	Cortesie (capacità di ascolto empatico)	Rilevazione note positive dei cittadini ovvero segnalazioni	Più di una Meno di 20	più di 1
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Gestione codificata dell'appuntamento	100% dei casi	risultato raggiunto

C. Standard di qualità 2025 - A03 - Servizi Sociali

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto nel 2025
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Numero di ore di disponibilità del servizio Numero di punti di accesso sul territorio Spazi privi di barriere architettoniche	24 ore /settimana medie 6 Percorsi agevolati	24 ore /settimana medie, 6 Percorsi agevolati
	Accessibilità multicanale	Accesso ai servizi tramite numero verde Sportello SI o e-mail Accesso ai principali servizi con domanda on line	Almeno 2 canali gratuiti Domanda on line per i principali servizi	Almeno 2 canali gratuiti: mail e n. verde Sportello SI Domanda on line per AMB
	Informazioni per l'accesso	Numero Verde Sportello SI Sito Internet	Informazioni telefoniche in tempo reale; informazioni a sportello secondo ordine di arrivo Costante aggiornamento	Informazioni telefoniche in tempo reale; informazioni a sportello secondo ordine di arrivo Costante aggiornamento
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Tempo di pubblicazione e aggiornamento sul sito delle informazioni relative ai prodotti e servizi erogati e aggiornamento dei materiali informativi cartacei	Entro 5 giorni	Entro 3 giorni
	Tempestività di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Numero massimo di giorni per la risposta	Entro 30 giorni dal ricevimento, prorogabili di altri 30 per questioni di particolare complessità	Entro 30 giorni dal ricevimento, prorogabili di altri 30 per questioni di particolare complessità
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di cittadini che si rivolgono ai servizi	Primo ascolto del 100% dei cittadini e indicazione del percorso verso il servizio idoneo	Primo ascolto del 100% dei cittadini e indicazione del percorso verso il servizio idoneo
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero giornate di formazione per operatore	Mediamente 1 giorno/bimestre	40 ore minime per operatore, salvo presenza in servizio inferiore all'annualità, nel qual caso le ore sono riparametrate in base a presenza effettiva
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempi di attesa a sportello Tempi di attesa accesso ai servizi	Risposta telefonica media entro 2 minuti, in presenza mediamente entro 15 minuti Risposta telefonica immediata; gestione calendario appuntamenti secondo disponibilità	Risposta telefonica media entro 2 minuti, in presenza mediamente entro 15 minuti Risposta telefonica immediata; gestione calendario appuntamenti secondo disponibilità
	Criteri di economicità e risparmio	Accesso telefonico Accesso su appuntamento	Prestazioni erogate nell'anno/numero ore di servizi erogati	Prestazioni erogate nell'anno/numero ore di servizi erogati
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Formazione del personale all'ascolto	Accesso di tutto il personale, a turno, ad almeno un pacchetto formativo	Accesso di tutto il personale, a turno, ad almeno un pacchetto formativo
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Soddisfazione degli utenti rispetto alla cortesia degli operatori	Numero rilevazioni positive almeno 80% rispetto a interviste/questionari raccolti	Numero rilevazioni positive superiori all'80% rispetto a interviste/questionari raccolti
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Gestione utenza a risposta immediata Gestione utenza servizi su appuntamento prenotato	Risposta in spazi separati dagli spazi d'attesa	Risposta in spazi separati dagli spazi d'attesa

C. Standard di qualità 2025 - A04 - Commercio

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto nel 2025
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Numero ore di apertura al pubblico	10 ore settimanali (nelle giornate di lunedì e venerdì mattina e martedì pomeriggio)	Soddisfatto previo appuntamento
		Disponibilità agli appuntamenti extra orario di apertura al pubblico	Mercoledì mattina	Soddisfatto previo appuntamento
	Accessibilità multicanale	Accesso ai servizi tramite: - portale Impresa in un giorno - SUAP comunale - casella di posta elettronica certificata	Attivo 24 ore su 24	Soddisfatto
		Sito internet	Sito internet aggiornato e completo	Soddisfatto
	Informazioni per l'accesso	Numeri telefonici e caselle di posta elettronica suddivisi per ufficio	Risposta immediata e funzionale	Soddisfatto
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	Soddisfatto
		Tempi di conclusione dei procedimenti amministrativi	Ricognizione annuale	Soddisfatto
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Numero massimo di giorni per la risposta	Entro 10 giorni dal ricevimento prorogabili a 30 per questioni di particolare complessità	Soddisfatto
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Media dei giorni richiesti per istruire le SCIA	20 giorni	Soddisfatto
		Media dei giorni richiesti per il rilascio di autorizzazioni/concessioni	30-45 giorni	Soddisfatto
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di giornate di formazione/aggiornamento per operatore	5 giorni	Soddisfatto

Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempo di chiamata allo Sportello	Tempio medio di attesa 10 minuti	Soddisfatto
		Tempo di effettuazione del servizio	Tempo medio 10 minuti	Soddisfatto
	Criteri di economicità e risparmio	Invio pratiche on-line tramite i canali telematici sopraindicati	Vengono ricevute e prese in carico in media 8 pratiche al giorno per ufficio	Soddisfatto
		Servizio di appuntamento on-line per l'ufficio postazioni fisse per abbattere i tempi di attesa e per la scelta della postazione	Sono state eliminate le code di inizio mese per accedere allo sportello	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: meno di 5 nell'arco dell'anno solare	Soddisfatto
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Gestione in ambiente riservato di alcune pratiche particolarmente delicate	Almeno 30 nell'arco dell'anno solare	Soddisfatto

C. Standard di qualità 2025 - A05 - CER

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto nel 2025
Accessibilità	Ubicazione	sedi C.E.R. Collocate sul territorio comunale	Collocazione territoriale dislocata nella maggior parte delle circoscrizioni della città	tutte le sedi sono dislocate sul territorio
			agevolazione accesso a persone diversamente abili	in tutte le sedi l'accesso alle persone con disabilità è garantito in quanto il servizio si svolge presso sedi scolastiche
		Via Bertoni 4 – 37122 VERONA	Collocazione territoriale in posizione centrale rispetto a tutte le scuole che sono dislocate nelle circoscrizioni cittadine	raggiunto
	Accessibilità fisica	CER: Apertura giornaliera nei mesi di luglio e agosto	Funzionamento n. 5 giorni a settimana dal lunedì al venerdì da giugno ad agosto	il servizio ha funzionato per 5 giorni alla settimana dal 16/06/2025 al 29/08/2025
			orario giornaliero dalle 7:45 alle ore 16:00	in tutte le sedi è stato garantito l'orario 7.45 – 16.00
			servizio mensa	in tutte le sedi è stato effettuato il servizio mensa
		Uffici amministrativi: Orario giornaliero di apertura al pubblico	Tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 accesso libero	gli uffici sono stati aperti dalle 9.00 alle 13.00 tutti i giorni dal lunedì al venerdì
			Il martedì pomeriggio anche dalle 15.00 alle 17.00 previo appuntamento	il martedì pomeriggio gli uffici sono stati aperti all'utenza previo appuntamento
		Orario annuale di apertura al pubblico uffici amministrativi	Aperto tutto l'anno: nel mese di agosto e durante le vacanze natalizie (dal 24/12 al 06/01) non è prevista l'apertura pomeridiana	è stata garantita l'apertura al pubblico degli uffici tutto l'anno, tranne durante le vacanze di Natale e nel mese di agosto
	Accessibilità multicanale	Portale del Comune di Verona	Nella pagina della Direzione Servizi Formativi tutte le informazioni ed i moduli	il portale è stato costantemente aggiornato
		Posta elettronica/PEC	iscrizioni.cer@comune.verona.it	la casella mail è stata
			servizi.educativi@pec.comune.verona.it	la casella pec è stata costantemente monitorata
	Informazioni per l'accesso	Presenza di adeguata segnaletica	Servizi on line	per la raccolta delle iscrizioni l'utente poteva accedere alla piattaforma con SPID e CIE
			Servizio svolto presso edifici scolastici opportunamente segnalati e predisposti per l'accogliimento dei minori	raggiunto
Trasparenza	Disponibilità e dei materiali informativi	Materiale informativo	Informazioni in occasione delle iscrizioni tramite pubblicazione sul portale ed attraverso altri canali per una capillare informativa ai potenziali utenti	Le informazioni sono state pubblicate sul portale e sono state stampate e diffuse brochure illustrative
		Aggiornamento sito		è stato effettuato un costante aggiornamento del sito
		Pubblicità iscrizioni	Sito web costantemente aggiornato con tutte le informazioni e la modulistica (informativa iscrizioni, istruzioni calcolo e pagamento rette, altri aspetti gestione amministrativa)	la pagina web è stata aggiornata, oltre che per le iscrizioni, anche per le rette e per le altre informazioni amministrative

	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Risposta a segnalazioni in ambito amministrativo	Immediata presa in carico dell'istanza, risposta nel termine massimo di 30 giorni. 100% delle risposte evase	l'istanza è stata presa in carico in termini inferiori ai 30 giorni
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero osservazioni pertinenti scritte rispetto ai servizi amministrativi	Fino a 5 ogni 100	raggiunto
	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard promessi)	Soddisfazione degli utenti	Soddisfazione espressa dai bambini nei questionari: raggiungimento di almeno il livello medio di soddisfazione	il livello medio è stato raggiunto
		Formazione del personale	Affidamento del servizio a ditta esterna che utilizza personale con idonea formazione	la formazione del personale è stata verificata in sede di esecuzione del contratto
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Istanze di accesso ai servizi	Istanze di accesso ai servizi prese in carico e verificate con tempestività	tutte le istanze sono state prese in carico tempestivamente
	Criteri di economicità e risparmio	Istanze di accesso ai servizi	Economicità e risparmio conseguenti alla gestione informatizzata del procedimento che riduce tempi e margini di errore	la nuova procedura per la presentazione delle istanze si è dimostrata efficiente
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Presenza di personale disponibile a fornire collaborazione nella comprensione delle difficoltà connesse all'uso della tecnologia e della lingua	Presenza di personale dedicato a fornire assistenza all'utenza nella compilazione on line, tramite spid/cie, delle istanze di accesso ai servizi e nella procedura per il pagamento delle rette	il personale degli uffici ha fornito l'assistenza richiesta
	Cortesìa (capacità di ascolto empatico)	Presenza di personale disponibile a informare l'utenza sui criteri di precedenza previsti in delibera e nei regolamenti per l'accesso ai servizi, e sulle agevolazioni previste per il calcolo delle rette	Previsto idoneo supporto da parte del personale nell'assistenza all'utenza su tali aspetti	il personale degli uffici ha fornito l'assistenza richiesta
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Trattamento dei dati, personali e sensibili a norma di legge con personale in grado di riconoscere la delicatezza delle situazioni di disagio delle famiglie che accedono ai servizi	Colloqui riservati con l'utenza in spazi adeguati	la privacy è stata rispettata

C. Standard di qualità 2025 - A05 - TRASPORTO SCOLASTICO

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2025
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Accessibilità fisica all'Ufficio	Ufficio collocato nel Centro Cittadino	Confermata la collocazione nel centro cittadino, servito da numerose linee del trasporto pubblico
	Accessibilità multicanale	- Portale del Comune di Verona - Posta elettronica	- Voce: Iscrizioni al Trasporto Scolastico - Casella postale: trasportoscolastico@comune.verona.it	Sì, iscrizioni on line; comunicazioni con l'utenza anche con posta elettronica
	Informazioni per l'accesso	- Aggiornamento pagina del sito e della modulistica – Invio di informazioni agli Istituti Comprensivi ed agli utenti iscritti tramite posta elettronica	- Pagina del Portale aggiornata ogni anno con le informazioni per l'iscrizione - Invio di comunicazione di apertura dei termini per le iscrizioni agli Istituti Comprensivi e agli utenti già iscritti tramite posta elettronica - Invio di informazioni sui percorsi, fermate ed orari agli iscritti tramite posta elettronica	pluralità di comunicazioni e memo
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pubblicazione sulle pagine del sito delle informazioni relative al servizio ed alla retta	Aggiornamento annuale	Sì, le informazioni relative al pagamento della retta e alle modalità e tempi di iscrizione sono aggiornati annualmente
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Verifiche delle richieste e dei reclami	30 giorni	Sì, i reclami sono gestiti tempestivamente, entro il termine di 30 giorni e normalmente in tempi più brevi
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Continuità delle corse effettuate Osservanza degli orari	Il servizio è assicurato in qualsiasi circostanza con continuità e regolarità. Il servizio è garantito anche in caso di sciopero o riunione sindacale del personale della ditta esecutrice. Orario di arrivo a scuola circa 5 minuti prima dell'orario di inizio delle lezioni. Scuolabus per il ritorno disponibile a scuola al termine delle lezioni	Sì il servizio è stato prestato senza scioperi da parte del personale delle ditte esecutrici, nelle fasce orarie previste a seconda degli orari d'uscita e secondo le modalità di attivazione del servizio comunicate alle famiglie
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Soddisfazione delle famiglie in relazione al servizio erogato	Raggiungimento di una media di gradimento, espressa dalle famiglie utenti, almeno superiore alla metà degli intervistati	Sì, la media di gradimento espressa dalle famiglie utenti è almeno superiore alla metà degli intervistati
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Segnalazioni dei genitori	Verifica immediata con la ditta affidataria per andare incontro alle esigenze dell'utenza	Verifica immediata con la ditta affidataria per andare incontro alle esigenze dell'utenza, in qualche caso si sono verificate delle criticità, legate al traffico o in rari casi ad oggettiva impossibilità di accogliere le richieste dell'utenza
	Criteri di economicità e risparmio	Valutazione del piano di trasporto	Verifica che il numero di adesioni sia sufficiente a giustificare l'attivazione del servizio. In caso di pochi iscritti, verifica della possibilità di accorpamento con altra linea.	Sì, nella verifica dei numeri di iscritti, ove in numero insufficiente per l'attivazione dei servizi, si è provveduto ove possibile, all'accorpamento, compatibilmente con gli orari delle lezioni ed i percorsi.

Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Informazioni e chiarimenti agli utenti	Informazioni telefoniche Supporto per l'inserimento della domanda on line informazioni in presenza	Sì, è attivo un servizio di informazioni telefoniche, compresa la possibilità di fissare un appuntamento in presenza, per prestare assistenza a chi ha difficoltà con le iscrizioni on line
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Presenza di incaricato esperto di supporto in fase di iscrizione	Nell'indagine di soddisfazione dell'utenza valutazione della cortesia e disponibilità del personale	Sì, il personale assegnato è particolarmente apprezzato dall'utenza per la disponibilità e cortesia.
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Possibilità di effettuare l'iscrizione on line con Spid – Ufficio dedicato per supporto individuale all'utenza	- Colloquio individuale in ufficio dedicato - Conservazione di dati sensibili a norma di legge	Sì c'è la possibilità di ottenere informazioni in ufficio nonché assistenza in ufficio, su appuntamento, per le iscrizioni on line. I dati sensibili sono conservati a norma di legge

C. Standard di qualità 2025 - A07 - Certificazioni urbanistiche e catasto incendi

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto nel 2025
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati.	In caso di temporanea assenza reperibilità su telefonia mobile	Standard raggiunto
		Appuntamento in presenza	Entro 3 giorni dalla richiesta	Standard raggiunto
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working. Tracciamento delle chiamate per essere ricontattati	Standard raggiunto
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme	Standard raggiunto
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sulla intranet	Aggiornamento tempestivo	Standard raggiunto
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail	Entro 24 ore	Standard raggiunto
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Richiesta di reportistica e dati in possesso del Servizio	Garantita entro 3 giorni. Ordinariamente entro 1 giorno	Standard raggiunto
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a segnalazioni di refusi, omissioni o errori	Correzione del documento/testo entro 24 ore	Standard raggiunto
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Elaborazione dei CDU ordinari	Garantita entro i termini di legge Ordinariamente entro 20 giorni	Standard raggiunto (16 gg medi)
		Elaborazione dei CDU urgenti	Entro 5 giorni lavorativi dall'istanza	Standard raggiunto (3 gg medi)
		Revisioni, correzioni, di CDU emessi	Tempestivo. Entro 24 ore	Standard raggiunto
		Aggiornamento catasto soprassuoli percorsi dal fuoco	Annuale. Entro fine Febbraio rispetto agli eventi verificatesi l'anno precedente.	Standard raggiunto
		Aggiornamento e pubblicazione registro dei crediti aggiornato	Entro 15 giorni	Standard raggiunto
		Rilascio del Certificato di Credito Edilizio	Entro 30 giorni dall'istanza	Standard raggiunto
	Criteri di economicità e risparmio	Consumo di carta nell'anno	Prossimo a zero (max 1000 fogli A4/anno)	Standard raggiunto
		Spazio per dipendente	15 mq	Standard raggiunto
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Rilevazione di customer satisfaction	Sopra la media aziendale	Standard raggiunto
	Cortesìa (capacità di ascolto empatico)	Rilevazione di customer satisfaction	Nella media aziendale	Standard raggiunto

C. Standard di qualità 2025 - A07 - Monitoraggio strumenti urbanistici

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto nel
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati.	In caso di temporanea assenza reperibilità su telefonia mobile	standard raggiunto
		Appuntamento in presenza	Entro una settimana dalla richiesta	standard raggiunto
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working. Tracciamento delle chiamate per essere ricontattati	standard raggiunto
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme	standard raggiunto
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sulla intranet	Aggiornamento tempestivo	standard raggiunto
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail	Entro 24 ore	standard raggiunto
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Richiesta di reportistica e dati in possesso del Servizio	Garantita entro 7 giorni.	standard raggiunto
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a segnalazioni di refus, omissioni o errori	Correzione del documento/testo entro 24 ore	standard raggiunto
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Elaborazione dati ai fini del monitoraggio	Entro i termini di legge	standard raggiunto
	Criteri di economicità e risparmio	Consumo di carta nell'anno	Prossimo a zero (max 500 fogli A4/anno)	standard raggiunto
		Spazio per dipendente	15 mq	standard raggiunto
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Rilevazione di customer satisfaction	Sopra la media aziendale	standard raggiunto
	Cortesìa (capacità di ascolto empatico)	Rilevazione di customer satisfaction	Sopra la media aziendale	standard raggiunto

C. Standard di qualità 2025 - A07 - Pianificazione territoriale

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto nel 2025
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati.	In caso di temporanea assenza reperibilità su telefonia mobile	standard raggiunto
		Appuntamento in presenza	Entro una settimana dalla richiesta	standard raggiunto
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working. Tracciamento delle chiamate per essere ricontattati	standard raggiunto
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme	standard raggiunto
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sulla intranet	Aggiornamento tempestivo	standard raggiunto
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail	Entro 24 ore	standard raggiunto
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Richiesta elaborazione di analisi propedeutiche alla pianificazione	Secondo tempistica indicata dal coordinatore generale (PRC)	standard raggiunto
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a segnalazioni di refusi, omissioni o errori	Correzione del documento/testo entro 24 ore	standard raggiunto
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Elaborazione di analisi propedeutiche alla pianificazione	Secondo tempistica indicata dal coordinatore generale (PRC)	standard raggiunto
	Criteri di economicità e risparmio	Consumo di carta nell'anno	Prossimo a zero (max 500 fogli A4/anno)	standard raggiunto
		Spazio per dipendente	15 mq	standard raggiunto
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Rilevazione di customer satisfaction	Sopra la media aziendale	standard raggiunto
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Rilevazione di customer satisfaction	Sopra la media aziendale	standard raggiunto

C. Standard di qualità 2025 - A07 - Sistema Informativo Territoriale

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Risultato di qualità raggiunto nel 2025
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati.	In caso di temporanea assenza reperibilità su telefonia mobile	Standard raggiunto
		Appuntamento in presenza	Entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta	Standard raggiunto
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working. Tracciamento delle chiamate per essere ricontattati	Standard raggiunto
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme	Standard raggiunto
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sulla intranet	Aggiornamento tempestivo	Standard raggiunto
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail	Entro 24 ore	Standard raggiunto
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Richiesta di reportistica e dati in possesso del Servizio	Garantita entro 3 giorni. Ordinariamente entro 1 giorno	Standard raggiunto
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a segnalazioni di refusi, omissioni o errori	Correzione del documento/testo entro 24 ore	Standard raggiunto
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Elaborazione di analisi spaziali e rappresentazione di dati geografici	Ordinariamente entro 24 ore. Entro 10 giorni lavorativi per elaborazioni complesse	Standard raggiunto
		Revisioni, correzioni, aggiornamenti di piccola entità su elaborati grafici	Tempestivo. Entro 24 ore.	Standard raggiunto
		Aggiornamento Quadro Conoscitivo e adeguamento del PI a disposizioni sovraordinate	Entro 15 giorni dal verificarsi dell'evento	Standard raggiunto
		Pubblicazione sul portale SIGI di informazioni aggiornate	Entro 3 giorni dall'efficacia degli atti che aggiornano gli strumenti urbanistici	Standard raggiunto
	Criteri di economicità e risparmio	Consumo di carta nell'anno	Prossimo a zero (max 500 fogli A4/anno)	Standard raggiunto
		Spazio per dipendente	12 mq	Standard raggiunto
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Rilevazione di customer satisfaction	Sopra la media aziendale	Standard raggiunto
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Rilevazione di customer satisfaction	Nella media aziendale	Standard raggiunto

C. Standard di qualità 2025 - A07 - Urbanistica delle infrastrutture e mobilità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2025
Accessibilità	Ubicazione Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati.	Principalmente lavoro in ufficio salvo assenze per periodici sopralluoghi	Standard raggiunto
		Appuntamento in presenza	In via prioritaria riceve su appuntamento in caso di temporanea assenza reperibilità su telefonia mobile. IN presenza comunque entro	Standard raggiunto
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working. Tracciamento delle chiamate per essere ricontattati	Standard raggiunto
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme	Standard raggiunto
Trasparenza	Disponibilità e dei completezza	Pagine dedicate intranet	Consultazione tempestiva	Standard raggiunto
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail	Entro 24/48 ore	Standard raggiunto
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Richiesta di reportistica e dati in possesso del Servizio	Garantita entro 5 giorni. Ordinariamente entro 2 giorno in base alla disponibilità temporale	Standard raggiunto
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a segnalazioni di refusi, omissioni o errori	Correzione del documento/testo entro 48 ore	Standard raggiunto
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Elaborazione documenti programmazione consuntivazione	Entro i termini di legge e/o di regolamento	Standard raggiunto
		Elaborazioni di documenti relativi a varianti urbanistiche	Da 2 a 12 gg secondo l'entità e la complessità della variante da adottare/approvare	Standard raggiunto
		Invio di documentazione su richiesta	Entro da 1 a 5 giorni in base alla quantità e qualità della documentazione richiesta	Standard raggiunto
	Criteri di economicità e risparmio	Consumo di carta nell'anno	Prossimo a zero (max 500 fogli A4/anno)	Standard raggiunto
		Spazio per dipendente	15 mq	Standard raggiunto
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Rilevazione di customer satisfaction	Nella media aziendale	Standard raggiunto
	Cortesìa (capacità di ascolto empatico)	Rilevazione di customer satisfaction	Nella media aziendale	Standard raggiunto

C. Standard di qualità - A07 - Servizio PEEP S197

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2025
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Ufficio al secondo piano accessibile anche con ascensore Numero ore di disponibilità del servizio	Percorso agevolato per persone con disabilità, carrozzine, passeggini 8 fisse + 12 prenotabili	Regolare – La manutenzione dell'ascensore garantisce la regolarità dell'utilizzo dello stesso 100% Gli uffici sono sempre aperti negli orari previsti e la presenza è sempre garantita
	Accessibilità multicanale	Accesso ai servizi in modo telematico	Almeno 3 canali disponibili	Regolare – Canali sempre raggiungibili
	Informazioni per l'accesso	Telefono fisso Sito Internet	Informazioni telefoniche in tempo reale Sito aggiornato	Garantito – L'ufficio è raggiungibile con regolarità dal personale sempre presente Regolare – Sito sempre accessibile
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Aggiornamento materiale informativo cartaceo Aggiornamento sito Internet	Revisione al bisogno Entro tre giorni lavorativi per revisione ordinarie; in tempo reale per contenuti urgenti	Effettuato con regolarità Garantito
	Tempestività di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Numero massimo di giorni per la risposta	Entro 30 o 90 giorni a seconda del procedimento	Non sono pervenuti reclami
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	Garantito e confermato dall'esame di un campione di istanze da Giugno a Dicembre, con tempo massimo di riscontro pari a 6 giorni anziché 30
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero giornate di formazione/aggiornamento	Almeno 1 all'anno	Regolare – Osservate dal personale le ore di formazione obbligatoria
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempi di attesa a sportello Tempi di attesa via mail	Risposta telefonica media entro 1 minuto, in presenza entro 5 Risposta informatica entro 2 giorni	Garantita – Gestione in presenza su appuntamento per evitare tempi di attesa nei giorni di maggior affluenza – Tutti gli operatori possono gestire e riscontrare le mail ricevute
	Criteri di economicità e risparmio	Accesso telefonico Accesso su appuntamento	Prestazioni erogate nell'anno/numero ore di servizi erogati	Non sono stati conteggiati ma, sia l'accesso telefonico che gli appuntamenti, sono stati sempre garantiti; a riprova non sono presenti reclami
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Formazione del personale	Modalità orientata all'ascolto attivo	Garantita in sede di istanza telefonica o su appuntamento
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Soddisfazione degli utenti rispetto alla cortesia degli operatori	Più di una (n. rilevazioni positive rispetto a interviste/questionari)	Non è previsto il questionario ma non sono pervenute segnalazioni
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Gestione in ufficio delle pratiche	Risposta in spazi separati dagli spazi d'attesa. Garanzia 100 % di anonimato ove prevista.	Garantita – Gli spazi degli Uffici garantiscono la riservatezza Le pratiche sono gestite a livello informatico e non cartaceo e sono visibili solo agli operatori

C. Standard di qualità 2025 - A09 - Opere di urbanizzazione dei PUA

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2025
Accessibilità	Ubicazione Accessibilità fisica	Orari di apertura	La segreteria garantisce un'apertura al pubblico minima di 20 ore settimanali. I tecnici concordano con gli utenti gli appuntamenti secondo le esigenze	La Segreteria è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00
		Presenza in ufficio negli orari indicati	In caso di temporanea assenza o di smart working reperibilità su telefonia mobile.	La Direzione è dotata di n. 2 segretarie di direzione che rispondono a tutte le chiamate. In caso di assenza per qualsiasi ragione, sono previste sostituzioni con altro personale amministrativo. In caso di smart working, la linea dell'ufficio è trasferita sul cellulare del/della dipendente. La Dirigente è disponibile anche su cellulare di servizio.
		Accessibilità fisica	Gli uffici sono accessibili anche a persone con disabilità, con carrozzine, con passeggini tramite ascensore	Gli uffici di via Pallone n. 9 sono dotati di accesso in piano, ascensore di ampie dimensioni, accesso alla Direzione privo di scalini. Il bagno per persone con disabilità è presente sul medesimo piano, presso l'Area Territorio.
	Accessibilità multicanale	Accesso a servizi e informazioni tramite il Portale del Comune, la piattaforma Impresainungiorno, pec, posta elettronica, telefono	Segreteria e tecnici sono contattabili - direttamente, in sede - telefonicamente - tramite e-mail - tramite PEC	Tutto il personale è contattabile direttamente, telefonicamente, via mail. Le pec indirizzate alla Direzione vengono smistate a Dirigente, Responsabile dei Procedimenti e tecnico istruttore ove presente. La carta intestata della Direzione A09 contiene i riferimenti per contattare la segreteria. Le comunicazioni di avvio di procedimento contengono i riferimenti del RdP e del tecnico istruttore.
		Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working	100% In caso di smart working, la linea dell'ufficio è trasferita sul cellulare del/della dipendente (in totale usufruiscono di smart working n.3 amministrativi e n. 2 tecnici, su un totale di n. 16 dipendenti).
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme	100% La direzione utilizza sia la piattaforma meet sia altre piattaforme, su richiesta degli interessati
		Informazioni per l'accesso	Informazioni nel portale del Comune	Tempestivo aggiornamento delle informazioni di contatto
		Informazioni nel portale del Comune	Tempestivo aggiornamento delle informazioni di contatto	La referente per la comunicazione mantiene aggiornate la pagine del sito istituzionale afferenti la Direzione A09.
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Portale del Comune nelle specifiche sezioni dedicate	Tempestivo aggiornamento	La referente per la comunicazione mantiene aggiornate la pagine del sito istituzionale afferenti la Direzione A09.
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempi di risposta	Nei termini di legge	Nel 2025 non sono pervenute segnalazioni o reclami

Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Soddisfazione delle richieste di servizio	100%: tutte le richieste vengono trattate	100% Tutte le richieste vengono trattate dal personale a cui sono rivolte/assegnate. A seconda del mezzo con il quale pervengono, vengono riscontrate o telefonicamente, o a mezzo e-mail/pec, o tramite note formali inserite nel portale IIUG-Impresainungiorno
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Rispetto della vigente normativa	Rispetto dei termini di legge	I procedimenti in carico alla Direzione vengono conclusi entro i termini di legge, senza che si formi il silenzio assenso. Per quelli non normati da normative di settore, si riscontra nel termine di 30 gg previsto dalla L. 241/1990. Vengono altresì rispettati i termini fissati per riscontri da fornire a Enti esterni, Uffici interni.
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Percentuale di risposte nei termini di legge	100%	100% I procedimenti in carico alla Direzione vengono conclusi entro i termini di legge, senza che si formi il silenzio assenso. Nel 2025 sono stati conclusi con rilascio del provvedimento finale nel rispetto dei termini di legge: - PdC rilasciati nei termini di legge n. 4 su n. 4 (elenco in atti)
		Rispetto degli obiettivi e compiti assegnati	100%	100% come da Stato di avanzamento PDO al 31.12.2025
	Criteri di economicità e risparmio	Pratiche digitalizzate	100% delle istanze e dei procedimenti è standardizzato e digitalizzato	100% La Direzione A09 riceve solo istanze digitalizzate tramite IIUG (PUA+PdC) o pec qualora diverse da PUA e PdC, e si è dotata di Linee Guida per la redazione dei PUA (Det. n. 6393 del 29.12.2023) al fine di standardizzare l'organizzazione documentale e i contenuti. Istanze digitalizzate pervenute nel 2025: - PdC OO.UU. n. 5
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Individuazione dell'aspetto critico per cui l'utente si rivolge agli uffici	Ricerca di ogni possibile soluzione tecnica e normativa, illustrando gli eventuali contrasti con norme e piani vigenti	Dirigente, Responsabile dei Procedimenti e tecnici istruttori ricevono giornalmente i professionisti previo appuntamento, o contatto telefonico, o mail, per fornire chiarimenti e indicazioni circa la conformità dei PU/PdC alle vigenti normative di settore
	Cortesia(capacità di ascolto empatico)	Comprendere l'obiettivo di soddisfazione dell'utente	Approcciarsi all'utente con cortesia e disponibilità all'ascolto.	Il personale della Direzione è sempre disponibile, educato e cortese con i vari utenti.
			Utilizzare un linguaggio semplice, comprensibile anche ai non addetti ai lavori.	Il personale della Direzione utilizza un linguaggio semplice e comprensibile anche agli utenti che non sono professionisti e tecnici
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Sicurezza nel trattamento dei dati sensibili	Attuare le misure di protezione dei dati come da regolamenti vigenti.	La Direzione A09 nei procedimenti, negli atti di propria competenza e nelle pubblicazioni obbligatorie su Amministrazione Trasparente tiene conto della normativa sulla privacy

			Prestare particolare attenzione nei procedimenti di istanza di accesso agli atti, individuando i controinteressati, e adottando le procedure di legge di protezione dei dati.	La Direzione A09 mette in atto quanto previsto dal Regolamento comunale sul diritto di accesso ai documenti amministrativi, verifica che il richiedente abbia un interesse diretto, concreto ed attuale corrispondente a situazioni giuridicamente tutelate e collegate al documento al quale è richiesto l'accesso, e individua gli eventuali controinteressati ai quali dare comunicazione della richiesta di accesso.
--	--	--	--	---

C. Standard di qualità 2025 - A09 - Pareri preliminari PUA e pareri conferenze di servizi

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2025
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Orari di apertura	La segreteria garantisce un'apertura al pubblico minima di 20 ore settimanali. I tecnici concordano con gli utenti gli appuntamenti secondo le esigenze	La Segreteria è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00
		Presenza in ufficio negli orari indicati	In caso di temporanea assenza o di smart working reperibilità su telefonia mobile.	La Direzione è dotata di n. 2 segretarie di direzione che rispondono a tutte le chiamate. In caso di assenza per qualsiasi ragione, sono previste sostituzioni con altro personale amministrativo. In caso di smart working, la linea dell'ufficio è trasferita sul cellulare del/della dipendente. La Dirigente è disponibile anche su cellulare di servizio.
		Accessibilità fisica	Gli uffici sono accessibili anche a persone con disabilità, con carrozzine, con passeggini tramite ascensore	Gli uffici di via Pallone n. 9 sono dotati di accesso in piano, ascensore di ampie dimensioni, accesso alla Direzione privo di scalini. Il bagno per persone con disabilità è presente sul medesimo piano, presso l'Area Territorio.
	Accessibilità multicanale	Accesso a servizi e informazioni tramite il Portale del Comune, la piattaforma Impresainungiorno, pec, posta elettronica, telefono	Segreteria e tecnici sono contattabili - direttamente, in sede - telefonicamente - tramite e-mail - tramite PEC	Tutto il personale è contattabile direttamente, telefonicamente, via mail. Le pec indirizzate alla Direzione vengono smistate a Dirigente, Responsabile dei Procedimenti e tecnico istruttore ove presente. La carta intestata della Direzione A09 contiene i riferimenti per contattare la segreteria. Le comunicazioni di avvio di procedimento contengono i riferimenti del RdP e del tecnico istruttore.
		Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working	In caso di smart working, la linea dell'ufficio è trasferita sul cellulare del/della dipendente (in totale usufruiscono di smart working n.3 amministrativi e n. 2 tecnici, su un totale di n. 16 dipendenti).
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme	100% La direzione utilizza sia la piattaforma meet sia altre piattaforme, su richiesta degli interessati
		Informazioni per l'accesso	Tempestivo aggiornamento delle informazioni di contatto	100% La referente per la comunicazione mantiene aggiornate la pagine del sito istituzionale afferenti la Direzione A09.

Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Portale del Comune nelle specifiche sezioni dedicate	Tempestivo aggiornamento	La referente per la comunicazione mantiene aggiornate la pagine del sito istituzionale afferenti la Direzione A09.
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempi di risposta	Nei termini di legge	Nel 2025 non sono pervenuti reclami o segnalazioni
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Soddisfazione delle richieste di servizio	100%: tutte le richieste vengono trattate	100% Tutte le richieste vengono trattate dal personale a cui sono rivolte/assegnate. A seconda del mezzo con il quale pervengono, vengono riscontrate o telefonicamente, o a mezzo e-mail/pec, o
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Rispetto della vigente normativa	Rispetto dei termini di legge	I procedimenti in carico alla Direzione vengono conclusi entro i termini di legge, senza che si formi silenzio assenso. Per quelli non normati da normative di settore, si riscontra nel termine di 30 gg previsto dalla L. 241/1990. Vengono altresì rispettati i termini fissati per riscontri da fornire a Enti esterni e Uffici interni sia in sede di Conferenza di Servizi sia di richiesta di parere.
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Percentuale di risposte nei termini di legge	100%	100% rilasciati senza formazione di silenzio assenso: - Pareri preventivi PUA rilasciati nei termini di legge (30 gg) n. 5 su n.5 - Pareri in Conferenza di Servizi rilasciati nei termini indicati nelle richieste n. 46 su n.46 - Altri pareri rilasciati nei termini contenuti nelle richieste n. 89 su 89 Tutti i pareri sono agli atti
		Rispetto degli obiettivi e compiti assegnati	100%	100% come da Stato di avanzamento PDO al 31.12.2025
	Criteri di economicità e risparmio	Pratiche digitalizzate	100% delle istanze e dei procedimenti è standardizzato e digitalizzato	100% La Direzione A09 riceve solo istanze digitalizzate tramite IIUG (PUA e PdC) o pec qualora diverse da PUA e PdC, e si è dotata di Linee Guida per la redazione dei PUA (Det. n. 6393 del 29.12.2023) al fine di standardizzare l'organizzazione documentale e i contenuti. Istanze digitalizzate pervenute nel 2025: - Richieste di pareri preliminari PUA n. 5 - Richieste pareri per Conferenze di Servizi n.46 (di cui n. 22 pareri in CdS PUA/PdC OO.UU.)
	Comprensione (capacità di aiutare)	Individuazione dell'aspetto critico per cui l'utente si rivolge agli uffici	Ricerca di ogni possibile soluzione tecnica e normativa, illustrando gli eventuali contrasti con norme e piani vigenti	Dirigente, Responsabile dei Procedimenti e tecnici istruttori ricevono giornalmente i professionisti previo appuntamento, o contatto telefonico, o mail, per fornire chiarimenti e indicazioni circa la conformità delle istanze alle vigenti normative di settore

Rassicurazione	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Comprendere l'obiettivo di soddisfazione dell'utente	Approcciarsi all'utente con cortesia e disponibilità all'ascolto. Utilizzare un linguaggio semplice, comprensibile anche ai non addetti ai lavori.	Il personale della Direzione è sempre disponibile, educato e cortese con i vari utenti, e utilizza un linguaggio semplice e comprensibile anche agli utenti che non sono professionisti e tecnici
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Sicurezza nel trattamento dei dati sensibili	Attuare le misure di protezione dei dati come da regolamenti vigenti. Prestare particolare attenzione nei procedimenti di istanza di accesso agli atti, individuando i contro interessati, e adottando le procedure di legge di protezione dei dati.	La Direzione A09 nei procedimenti, negli atti di propria competenza e nelle pubblicazioni obbligatorie su Amministrazione Trasparente tiene conto della normativa sulla privacy

C. Standard di qualità 2025 - A09 - PEBA

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2025
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Orari di apertura	La segreteria garantisce un'apertura al pubblico minima di 20 ore settimanali. I tecnici concordano con gli utenti gli appuntamenti secondo le esigenze	La Segreteria è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00
		Presenza in ufficio negli orari indicati	In caso di temporanea assenza o di smart working reperibilità su telefonia mobile.	La Direzione è dotata di n. 2 segretarie di direzione che rispondono a tutte le chiamate. In caso di assenza per qualsiasi ragione, sono previste sostituzioni con altro personale amministrativo. In caso di smart working, la linea dell'ufficio è trasferita sul cellulare del/della dipendente. La Dirigente è disponibile anche su cellulare di servizio.
		Accessibilità fisica	Gli uffici sono accessibili anche a persone con disabilità, con carrozzine, con passeggini tramite ascensore	sono dotati di accesso in piano, ascensore di ampie dimensioni, accesso alla Direzione privo di scalini. Il bagno per persone con disabilità è presente sul medesimo piano, presso l'Area Territorio.
	Accessibilità multicanale	Accesso a servizi e informazioni tramite il Portale del Comune, la piattaforma Impresainungiorno, pec, posta elettronica, telefono	Segreteria e tecnici sono contattabili - direttamente, in sede - telefonicamente - tramite e-mail - tramite PEC	Tutto il personale è contattabile direttamente, telefonicamente, via mail. Le pec indirizzate alla Direzione vengono smistate a Dirigente, Responsabile dei Procedimenti e tecnico istruttore ove presente. La carta intestata della Direzione A09 contiene i riferimenti per contattare la segreteria. Le comunicazioni di avvio di procedimento contengono i riferimenti del
		Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working	In caso di smart working, la linea dell'ufficio è trasferita sul cellulare del/della dipendente (in totale usufruiscono di smart working n.3 amministrativi e n. 2 tecnici, su un totale di n. 16
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme	La direzione utilizza sia la piattaforma meet sia altre piattaforme, su richiesta degli interessati
	Informazioni per l'accesso	Informazioni nel portale del Comune	Tempestivo aggiornamento delle informazioni di contatto	La referente per la comunicazione mantiene aggiornate la pagine del sito istituzionale afferenti la Direzione A09.
	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Portale del Comune nelle specifiche sezioni dedicate	Tempestivo aggiornamento	La referente per la comunicazione mantiene aggiornate la pagine del sito istituzionale afferenti la Direzione A09.

Trasparenza	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempi di risposta	Nei termini di legge	Le eventuale segnalazioni che riguardano presenza di buche, sconnessioni, pali, arredi sulle vie pubbliche e nelle aree verdi vengono inoltrate per competenza alle Direzioni afferenti l'Area Lavori Pubblici, preposte ad eseguire i lavori manutentivi.
	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Soddisfazione delle richieste di servizio	100%: tutte le richieste vengono trattate	100% Il Servizio PEBA fornisce supporto valutando per quanto di competenza i progetti di tutti PUA e PdC delle Opere di Urbanizzazione, ai fini dell'espressione del parere in sede di Conferenza di Servizi. Esprime inoltre il parere di competenza, nel caso di Conferenze di Servizi, pareri su progetti richiesti dall'area LL.PP. E dall'Ufficio Manifestazioni.
Efficacia	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Rispetto della vigente normativa	Rispetto dei termini di legge	Pareri in atti I pareri vengo resi nei termini indicati nelle richieste, e ove non indicati si applicano i termini della L. 241/1990. Nell'elaborazione dei PEBA rispetta gli obiettivi fissati dall'Amministrazione e dalla
	Tempestività e livelli di produttività	Percentuale di risposte nei termini di legge	100%	100% rilasciati senza formazione di silenzio assenso: - Pareri nell'ambito delle istanze di parere preventivo su PUA rilasciati nei termini di legge (30 gg) n. 5 su n. 5 - Pareri espressi in Conferenza di Servizi rilasciati nei termini indicati nelle richieste n.46 su n. 46 - Altri pareri con riferimento a barriere architettoniche rilasciati nei termini contenuti nelle richieste n. 20 su 20
Efficienza		Rispetto degli obiettivi e compiti assegnati	100%	100% come da Stato di avanzamento PDO al 31.12.2025
	Criteri di economicità e risparmio	Digitalizzazione	Il PEBA è digitalizzato e presente sul SIGI comunale	Sì, il PEBA vigente è presente sulla mappa n. 269 del SIGI e viene implementato dalle Direzioni dei LL.PP. Competenti per gli interventi eseguiti
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Individuazione dell'aspetto critico per cui l'utente si rivolge agli uffici	Ricerca di ogni possibile soluzione tecnica e normativa, illustrando gli eventuali contrasti con norme e piani vigenti	Dirigente e Responsabile AP Servizio PEBA ricevono utenti e professionisti previo appuntamento, o contatto telefonico, o mail, per fornire chiarimenti e indicazioni circa la conformità delle istanze/proposte alle vigenti

C. Standard di qualità 2025 - A09 - Piani urbanistici attuativi di iniziativa pubblica e privata

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2025
Accessibilità	Ubicazione Accessibilità fisica	Orari di apertura	La segreteria garantisce un'apertura al pubblico minima di 20 ore settimanali. I tecnici concordano con gli utenti gli appuntamenti secondo le esigenze	La Segreteria è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00
		Presenza in ufficio negli orari indicati	In caso di temporanea assenza o di smart working reperibilità su telefonia mobile.	La Direzione è dotata di n. 2 segretarie di direzione che rispondono a tutte le chiamate. In caso di assenza per qualsiasi ragione, sono previste sostituzioni con altro personale amministrativo. In caso di smart working, la linea dell'ufficio è trasferita sul cellulare del/della dipendente. La Dirigente è disponibile anche su cellulare di
		Accessibilità fisica	Gli uffici sono accessibili anche a persone con disabilità, con carrozzine, con passeggini tramite ascensore	Gli uffici di via Pallone n. 9 sono dotati di accesso in piano, ascensore di ampie dimensioni, accesso alla Direzione privo di scalini. Il bagno per persone con disabilità è presente sul medesimo piano, presso
	Accessibilità multicanale	Accesso a servizi e informazioni tramite il Portale del Comune, la piattaforma Impresainungiorno, pec, posta elettronica, telefono	Segreteria e tecnici sono contattabili - direttamente, in sede - telefonicamente - tramite e-mail - tramite PEC	Tutto il personale è contattabile direttamente, telefonicamente, via mail. Le pec indirizzate alla Direzione vengono smistate a Dirigente, Responsabile dei Procedimenti e tecnico istruttore ove presente. La carta intestata della Direzione A09 contiene i riferimenti per contattare la segreteria. Le comunicazioni di avvio di procedimento contengono i riferimenti del RdP e del tecnico istruttore.
		Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working	In caso di smart working, la linea dell'ufficio è trasferita sul cellulare del/della dipendente (in totale usufruiscono di smart working n.3 amministrativi e n. 2 tecnici, su un totale di n.
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme	La direzione utilizza sia la piattaforma meet sia altre piattaforme, su richiesta degli interessati
		Informazioni per l'accesso	Tempestivo aggiornamento delle informazioni di contatto	La referente per la comunicazione mantiene aggiornate le pagine del sito istituzionale afferenti la Direzione A09.

Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Portale del Comune nelle specifiche sezioni dedicate	Tempestivo aggiornamento	La referente per la comunicazione mantiene aggiornate la pagine del sito istituzionale afferenti la Direzione A09.
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempi di risposta	Nei termini di legge	Nel 2025 non sono pervenute segnalazioni o richiami
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Soddisfazione delle richieste di servizio	100%: tutte le richieste vengono trattate	100% Nel 2025 sono pervenute n. 11 istanze di PUA, tutte in corso di istruttoria e in atti.
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Rispetto della vigente normativa	Rispetto dei termini di legge	I procedimenti di PUA in carico alla Direzione rispettano i termini di adozione e approvazione previsti dalla L.R. 11/2004, senza che si formi il silenzio assenso. Nel 2025 non si sono formati silenzi assenso.
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Percentuale di risposte nei termini di legge	100%	100% PUA adottati / approvati nei termini di legge senza formazione di silenzio assenso: n. 7 su n. 7 (pubblicati all'Albo pretorio e su Amministrazione)
		Rispetto degli obiettivi e compiti assegnati	100%	100% Come da Stato di avanzamento PDO al 31.12.2025
	Criteri di economicità e risparmio	Pratiche digitalizzate	100% delle istanze e dei procedimenti è standardizzato e digitalizzato	100% La Direzione A09 riceve solo istanze di PUA digitalizzate tramite IIUG (SUAP Camera di Commercio), e si è dotata di Linee Guida per la redazione dei PUA (Det. n. 6393 del 29.12.2023) al fine di standardizzare l'organizzazione documentale e i contenuti. Istanze digitalizzate
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Individuazione dell'aspetto critico per cui l'utente si rivolge agli uffici	Ricerca di ogni possibile soluzione tecnica e normativa, illustrando gli eventuali contrasti con norme e piani vigenti	Dirigente, Responsabile dei Procedimenti e tecnici istruttori ricevono giornalmente i professionisti previo appuntamento, o contatto telefonico, o mail, per fornire chiarimenti e indicazioni circa la conformità dei PUA alle vigenti normative di
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Comprendere l'obiettivo di soddisfazione dell'utente	Approcciarsi all'utente con cortesia e disponibilità all'ascolto.	Il personale della Direzione è sempre disponibile, educato e cortese con i vari utenti.
			Utilizzare un linguaggio semplice, comprensibile anche ai non addetti ai lavori.	Il personale della Direzione utilizza un linguaggio semplice e comprensibile anche agli utenti che non sono professionisti e tecnici
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Sicurezza nel trattamento dei dati sensibili	Attuare le misure di protezione dei dati come da regolamenti vigenti.	La Direzione A09 nei procedimenti, negli atti di propria competenza e nelle pubblicazioni obbligatorie su Amministrazione Trasparente tiene conto della normativa sulla

			Prestare particolare attenzione nei procedimenti di istanza di accesso agli atti, individuando i controinteressati, e adottando le procedure di legge di protezione dei dati.	La Direzione A09 mette in atto quanto previsto dal Regolamento comunale sul diritto di accesso ai documenti amministrativi, verifica che il richiedente abbia un interesse diretto, concreto ed attuale corrispondente a situazioni giuridicamente tutelate e collegate al documento al quale è richiesto l'accesso, e individua gli eventuali controinteressati ai quali dare comunicazione della richiesta di accesso.
--	--	--	--	---

C. Standard di qualità 2025 - A10 - CONTROLLO EDILIZIO E ACCESSO AGLI ATTI

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2025
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Giorni di apertura settimanale	- Apertura degli sportelli per 2 giorni alla settimana (disponibilità su appuntamento). - Agevolazione accesso a persone con disabilità e o carrozzine e passeggini mediante rampa	Soddisfatti: Apertura sportelli è stata sempre garantita nelle giornate indicate nel portale del comune. Lo stabile è accessibile tramite rampa ed è sempre stata eseguita la manutenzione periodica dell'ascensore.
	Accessibilità multicanale	Accesso a servizi e informazioni: - Portale del Comune - Impresainungiorno - PEC - Posta elettronica certificata - Posta elettronica - Telefono	- sportello telematico aperto 24 ore su 24 - newsletter periodica sulle novità - Consulenze telefoniche tecniche dalle 9.00 alle 10.30; - accesso tramite appuntamento con sistema FilaVia	Soddisfatti: Servizio operativo (Impresa in un giorno) sempre attivo. Aggiornamento costante sulle ultime notizie. Consulenza telefonica sempre garantita.
	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) Bachecca esterna	Soddisfatto: E' assicurata l'assistenza dei due usci a disposizione dell'utenza. Bachecca sempre aggiornata e disponibile.
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Portale del Comune nelle specifiche sezioni dedicate	Sezione normativa – circolari e direttive dirigenziali Sezione trasparenza Sezione procedimenti Modulistica News - Avvisi e comunicazioni Servizi on line (presentazione, consultazione stato di avanzamento dei procedimenti, Pagamenti on line, appuntamenti online con FilaVia) Accesso alle pratiche di archivio Approfondimenti su: contributo di costruzione – monetizzazione- diritti di segreteria – risparmio energetico – fiscalizzazione abusi edilizi – sanzioni per abusi minori – interventi riguardanti i sottoletti – proroghe dei termini di inizio e fine lavori – impianti solari, termici e fotovoltaici; Vademecum presentazione CILA, SCIA e SCA; prontuario degli interventi edilizi; FAQ presentazione pratiche tramite il portale	Soddisfatti: Portale costantemente aggiornato alle ultime disposizioni normative, circolari, direttive, prontuario.
	Tempestività 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: Assicuriamo la presa in carico di ogni segnalazione o reclamo, garantendo un riscontro formale entro i termini previsti
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	- ottenere la risposta competente, tempestiva ed adeguata alla domanda - partecipazione attiva al prodotto/servizio	Ricerca e applicazione dei miglioramenti ispirati ai seguenti principi. - correttezza garantendo l'agire amministrativo conforme alle norme - positività , interpretando norme e procedure nel senso positivo e più favorevole all'utente tenendo conto degli interessi generali della collettività; - autoregolazione adottare gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi; - partecipazione – è garantita a tutti gli interessati e controinteressati la partecipazione	Soddisfatti: Il personale risulta costantemente impegnato in tutte le fasi del procedimento dalla consulenza al rilascio del titolo e gestione dei lavori garantendo la massima affidabilità.
	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: Condivisione e incontri periodici con tutto il personale e ordini professionali per approfondimenti.
	Tempestività e livelli di produttività	L'erogazione dei servizi avviene di norma con continuità regolarità nei giorni e negli orari stabiliti	Eventuali eccezionali interruzioni nell'erogazione del servizio dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza unitamente alla motivazione dell'interruzione utilizzando tutti gli strumenti di comunicazione a disposizione dell'ente e solitamente con: - Affissione cartelli - Pubblicazioni avvisi sul sito internet - Newsletter - Comunicazione agli ordini professionali - Comunicati stampa - Servizio SMS	Soddisfatti: Aggiornamento costante attraverso i canali previsti

Efficienza	Criteri di economicità e risparmio	Ricerca ed applicazione di miglioramenti che consentano la riduzione dei costi in termini di maggiore semplificazione e di minori adempimenti burocratici, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del servizio e sui tempi di attesa per l'utente	- Sportelli telematici come principale unica modalità di presentazione delle pratiche edilizie e loro integrazione; - Dematerializzazione degli archivi informatici; - Adozione modulistica unica - Gestione coordinata che coinvolgono più Direzioni/uffici - Riunioni dei coordinatori e altre figure di responsabilità per la condivisione di buone pratiche - Conferenze istruttorie per l'esame congiunto di interessi e normative di diversi ambiti	Soddisfatti: Il coordinamento è garantito attraverso riunioni periodiche con i responsabili e i gruppi di lavoro. Avanzamento della dematerializzazione degli archivi con le procedure di affidamento
	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)	Soddisfatti: Vengono curate le risposte, fornendo soluzioni per eventuali problematiche riscontrate
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Comprendere l'obiettivo di soddisfazione economica dell'utente	- Gli operatori si impegnano nei rapporti con gli utenti ad un rapporto di cortesia e disponibilità all'ascolto - Per gli utenti che non appartengono a categorie professionali del settore impegno all'utilizzo sia verbale che scritto ad utilizzare un linguaggio semplificato e comprensibile, con particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici	Soddisfatti: Viene garantito l'uso di un linguaggio semplice, sia tecnico che amministrativo, in base alla professionalità dedicando assistenza in caso di necessità.
	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	Soddisfatti: Massima tutela della privacy e dei dati personali sia su supporto cartaceo che digitale.
Rassicurazione				

**C. Standard di qualità 2025 - A10 – FRONT OFFICE SUAP SUEP E COORDINAMENTO
AMMINISTRATIVO**

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2025
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Giorni di apertura settimanale	- Apertura degli sportelli in presenza per 3 giorni alla settimana, per informazioni o appuntamenti telefonici 5 giorni alla settimana; - Agevolazione accesso a persone con disabilità e o carrozzine e passeggini mediante rampa;	Soddisfatti: Apertura sportelli è stata sempre garantita nelle giornate indicate nel portale del comune. Lo stabile è accessibile tramite rampa ed è sempre stata eseguita la manutenzione periodica dell'ascensore
	Accessibilità multicanale	Accesso a servizi e informazioni: - Portale del Comune - impresainungiorno - PEC - Posta elettronica certificata - Posta elettronica - Telefono	- sportello telematico aperto 24 ore su 24; - newsletter periodica sulle novità e servizio sms; - Consulenze telefoniche amministrative tutti i giorni dalle 9.00 alle 12.00; - appuntamento con tramite e-mail; - appuntamenti tramite FilaVia;	Soddisfatti: Servizio operativo (Impresa in un giorno) sempre attivo. Aggiornamento costante sulle ultime notizie. Consulenza telefonica sempre garantita.
	Informazioni per l'accesso	Presenza di adeguata segnaletica Pubblicazione online variazioni orario o modalità di accesso	Punto di assistenza e ascolto all'ingresso e consegna pass per l'accesso su appuntamento Avvisi e comunicazioni appesi all'ingresso e nei corridoi degli uffici Parcheggio esterno (a pagamento) Bacheca esterna	Soddisfatti: E' assicurata l'assistenza dei due uscieri a disposizione dell'utenza. Bacheca sempre aggiornata e disponibile.
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Portale del Comune nelle specifiche sezioni dedicate	- Sezione normativa – circolari e direttive dirigenziali - Sezione trasparenza - Sezione procedimenti - Modulistica - News - Avvisi e comunicazioni - Servizi on line (presentazione, consultazione stato di avanzamento dei procedimenti, Pagamenti on line, appuntamenti online con FilaVia) - Accesso alle pratiche di archivio - Approfondimenti su: contributo di costruzione – monetizzazione- diritti di segreteria – risparmio energetico – fiscalizzazione abusi edilizi – sanzioni per abusi minori – interventi riguardanti i sottotetti – proroghe dei termini di inizio e fine lavori – impianti solari, termici e fotovoltaici; - Vademecum presentazione CILA, SCIA e SCA; - prontuario degli interventi edilizi; - FAQ presentazione pratiche tramite il portale impresainungiorno;	Soddisfatti: Portale costantemente aggiornato alle ultime disposizioni normative, circolari, direttive, prontuario.
	Tempestività di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Risposta alle mail che vengono smistate ai diversi servizi	Risposta immediata e comunque entro 5 gg. lavorativi	Soddisfatti: Assicuriamo la presa in carico di ogni segnalazione o reclamo, garantendo un riscontro formale entro i termini previsti
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	- ottenere la risposta competente, tempestiva ed adeguata alla domanda - partecipazione attiva al prodotto/servizio	Ricerca e applicazione dei miglioramenti ispirati ai seguenti principi. - correttezza garantendo l'agire amministrativo conforme alle norme - positività , interpretando norme e procedure nel senso positivo e più favorevole all'utente tenendo conto degli interessi generali della collettività; - autoregolazione adottare gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi; - partecipazione – è garantita a tutti gli interessati e controinteressati la partecipazione ai procedimenti - prevista la risposta al 100% delle richieste	Soddisfatti: Il personale risulta costantemente impegnato in tutte le fasi del procedimento dalla consulenza al rilascio del titolo e gestione dei lavori garantendo la massima affidabilità.
	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	Soddisfatti: Condivisione e incontri periodici con tutto il personale e ordini professionali per approfondimenti.
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	L'erogazione dei servizi avviene di norma con continuità regolarità nei giorni e negli orari stabiliti	Eventuali eccezionali interruzioni nell'erogazione del servizio dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza unitamente alla motivazione dell'interruzione utilizzando tutti gli strumenti di comunicazione a disposizione dell'ente e solitamente con: - Affissione cartelli - Pubblicazioni avvisi sul sito internet - Newsletter - Comunicazione agli ordini professionali - Comunicati stampa - Servizio SMS	Soddisfatti: Aggiornamento costante attraverso i canali previsti

	Criteri di economicità e risparmio	Ricerca ed applicazione di miglioramenti che consentano la riduzione dei costi in termini di maggiore semplificazione e di minori adempimenti burocratici, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del servizio e sui tempi di attesa per l'utente	- Sportelli telematici come unica modalità di presentazione delle pratiche edilizie e loro integrazione; - Dematerializzazione degli archivi informatici; - Adozione modulistica unica - Gestione dei procedimenti unici (scia condizionata ed istanza pdc con richiesta di più autorizzazioni) - Riunioni dei coordinatori e altre figure di responsabilità per la condivisione di buone pratiche - Conferenze istruttorie per l'esame congiunto di interessi e normative di diversi ambiti	Soddisfatti: Il coordinamento è garantito attraverso riunioni periodiche con i responsabili e i gruppi di lavoro. Avanzamento della dematerializzazione degli archivi con le procedure di affidamento
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)	Soddisfatti: Vengono curate le risposte, fornendo soluzioni per eventuali problematiche riscontrate
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Comprendere l'obiettivo di soddisfazione economica dell'utente	- Gli operatori si impegnano nei rapporti con gli utenti ad un rapporto di cortesia e disponibilità all'ascolto - Per gli utenti che non appartengono a categorie professionali del settore impegno all'utilizzo sia verbale che scritto ad utilizzare un linguaggio semplificato e comprensibile, con particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici	Soddisfatti: Viene garantito l'uso di un linguaggio semplice, sia tecnico che amministrativo, in base alla professionalità dedicando assistenza in caso di necessità.
	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	Soddisfatti: Massima tutela della privacy e dei dati personali sia su supporto cartaceo che digitale.

C. Standard di qualità 2025 - A10 SPORTELLO LEGALE EDILIZIA

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2025
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio nei giorni di apertura settimanale e disponibilità a presenziare agli appuntamenti	Sempre, su richiesta del Dirigente e degli altri Servizi della Direzione. Agevolazione accesso a persone con disabilità e o carrozzine e passeggini mediante rampa	Soddisfatti: affiancamento tempestivo su richiesta. Lo stabile è accessibile tramite rampa ed è sempre stata eseguita la manutenzione periodica dell'ascensore
	Accessibilità multicanale	Accesso telefonico, e- mail	Nei giorni di apertura settimanale	Soddisfatto: Consulenza sempre garantita.
	Informazioni per l'accesso	Presenza di adeguata segnaletica Pubblicazione online variazioni orario o modalità di accesso	Punto di assistenza e ascolto all'ingresso e consegna pass per l'accesso su appuntamento Avvisi e comunicazioni appesi all'ingresso e nei corridoi degli uffici Parcheggio esterno (a pagamento) Bacheca esterna	Soddisfatto: E' assicurata l'assistenza dei due uscieri a disposizione dell'utenza. Bacheca sempre aggiornata e disponibile.
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Portale del Comune nelle specifiche sezioni dedicate	- Sezione normativa – circolari e direttive dirigenziali - Sezione trasparenza - Sezione procedimenti - Modulistica - News - Avvisi e comunicazioni - Servizi on line (presentazione, consultazione stato di avanzamento dei procedimenti, Pagamenti on line, appuntamenti online con FilaVia) - Accesso alle pratiche di archivio - Approfondimenti su: contributo di costruzione – monetizzazione- diritti di segreteria – risparmio energetico – fiscalizzazione abusi edilizi – sanzioni per abusi minori – interventi riguardanti i sottotetti – proroghe dei termini di inizio e fine lavori – impianti solari, termici e fotovoltaici; - Vademecum presentazione CILA, SCIA e SCA; - prontuario degli interventi edilizi; - FAQ presentazione pratiche tramite il portale impresainungiorno;	Soddisfatti: Portale costantemente aggiornato alle ultime disposizioni normative, circolari, direttive, prontuario.
	Tempestività 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: Assicuriamo la presa in carico di ogni segnalazione o reclamo, garantendo un riscontro formale entro i termini previsti
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	- ottenere la risposta competente, tempestiva ed adeguata alla domanda - partecipazione attiva al prodotto/servizio	Ricerca e applicazione dei miglioramenti ispirati ai seguenti principi. - correttezza garantendo l'agire amministrativo conforme alle norme - positività , interpretando norme e procedure nel senso positivo e più favorevole all'utente tenendo conto degli interessi generali della collettività; - autoregolazione adottare gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi; - partecipazione – è garantita a tutti gli interessati e controinteressati la partecipazione ai procedimenti	Soddisfatti: Il personale risulta costantemente impegnato in tutte le fasi del procedimento dalla consulenza al rilascio del titolo e gestione dei lavori garantendo la massima affidabilità.
	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: Condivisione e incontri periodici con tutto il personale e ordini professionali per approfondimenti.
	Tempestività e livelli di produttività	L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità regolarità nei giorni e negli orari stabiliti	Eventuali eccezionali interruzioni nell'erogazione del servizio dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza unitamente alla motivazione dell'interruzione utilizzando tutti gli strumenti di comunicazione a disposizione dell'ente e solitamente con: - Affissione cartelli - Pubblicazioni avvisi sul sito internet - Newsletter - Comunicazione agli ordini professionali - Comunicati stampa - Servizio SMS	Soddisfatti: Aggiornamento costante attraverso i canali previsti

Efficienza	Criteri di economicità e risparmio	Ricerca ed applicazione di miglioramenti che consentano la riduzione dei costi in termini di maggiore semplificazione e di minori adempimenti burocratici, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del servizio e sui tempi di attesa per l'utente	- Sportelli telematici come unica modalità di presentazione delle pratiche edilizie e loro integrazione; - Dematerializzazione degli archivi informatici; - Adozione modulistica unica - Gestione dei procedimenti unici (scia condizionata ed istanza pdc con richiesta di più autorizzazioni) - Riunioni dei coordinatori e altre figure di responsabilità per la condivisione di buone pratiche - Conferenze istruttorie per l'esame congiunto di interessi e normative di diversi ambiti	Soddisfatti: Il coordinamento è garantito attraverso riunioni periodiche con i responsabili e i gruppi di lavoro. Avanzamento della dematerializzazione degli archivi con le procedure di affidamento
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)	Soddisfatti: Vengono curate le risposte, fornendo soluzioni per eventuali problematiche riscontrate
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Comprendere l'obiettivo di soddisfazione economica dell'utente	- Gli operatori si impegnano nei rapporti con gli utenti ad un rapporto di cortesia e disponibilità all'ascolto - Per gli utenti che non appartengono a categorie professionali del settore impegno all'utilizzo sia verbale che scritto ad utilizzare un linguaggio semplificato e comprensibile, con particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici	Soddisfatti: Viene garantito l'uso di un linguaggio semplice, sia tecnico che amministrativo, in base alla professionalità dedicando assistenza in caso di necessità.
	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	Soddisfatti: Massima tutela della privacy e dei dati personali sia su supporto cartaceo che digitale.

C. Standard di qualità 2025 – A10 – SPORTELLI PROGETTI CONVENZIONATI IN DEROGA O VARIANTI SUAP

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2025
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	Soddisfatti: Apertura sportelli è stata sempre garantita nelle giornate indicate nel portale del comune. Lo stabile è accessibile tramite rampa ed è sempre stata eseguita la manutenzione periodica dell'ascensore
	Accessibilità multicanale	Accesso a servizi e informazioni: - Portale del Comune - impresainungiorno - PEC - Posta elettronica certificata - Posta elettronica - Telefono	- sportello telematico aperto 24 ore su 24 - newsletter periodica sulle novità - Consulenze telefoniche tecniche dalle 9.00 alle 10.30; - accesso tramite appuntamento con sistema FilaVia	Soddisfatti: Servizio operativo (Impresa in un giorno) sempre attivo. Aggiornamento costante sulle ultime notizie. Consulenza telefonica sempre garantita.
	Informazioni per l'accesso	Presenza di adeguata segnaletica Pubblicazione online variazioni orario o modalità di accesso	Punto di assistenza e ascolto all'ingresso e consegna pass per l'accesso su appuntamento Avvisi e comunicazioni appesi all'ingresso e nei corridoi degli uffici Parcheggio esterno (a pagamento) Bacheca esterna	Soddisfatti: E' assicurata l'assistenza dei due uscieri a disposizione dell'utenza. Bacheca sempre aggiornata e disponibile.
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Portale del Comune nelle specifiche sezioni dedicate	- Sezione normativa – circolari e direttive dirigenziali - Sezione trasparenza - Sezione procedimenti - Modulistica - News - Avvisi e comunicazioni - Servizi on line (presentazione, consultazione stato di avanzamento dei procedimenti, Pagamenti on line, appuntamenti online con FilaVia) - Accesso alle pratiche di archivio - Approfondimenti su: contributo di costruzione – monetizzazione- diritti di segreteria – risparmio energetico – fiscalizzazione abusi edilizi – sanzioni per abusi minori – interventi riguardanti i sottoletti – proroghe dei termini di inizio e fine lavori – impianti solari, termici e fotovoltaici; - Vademecum presentazione CILA, SCIA e SCA; - prontuario degli interventi edilizi; - FAQ presentazione pratiche tramite il portale impresainungiorno;	Soddisfatti: Portale costantemente aggiornato alle ultime disposizioni normative, circolari, direttive, prontuario.
	Tempestività di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Risposta alle mail che vengono smistate ai diversi servizi	Risposta immediata e comunque entro 5 gg. lavorativi	Soddisfatti: Assicuriamo la presa in carico di ogni segnalazione o reclamo, garantendo un riscontro formale entro i termini previsti
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	- ottenere la risposta competente, tempestiva ed adeguata alla domanda - partecipazione attiva al prodotto/servizio	Ricerca e applicazione dei miglioramenti ispirati ai seguenti principi. - correttezza garantendo l'agire amministrativo conforme alle norme - positività , interpretando norme e procedure nel senso positivo e più favorevole all'utente tenendo conto degli interessi generali della collettività; - autoregolazione adottare gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi; - partecipazione – è garantita a tutti gli interessati e controinteressati la partecipazione ai	Soddisfatti: Il personale risulta costantemente impegnato in tutte le fasi del procedimento dalla consulenza al rilascio del titolo e gestione dei lavori garantendo la massima affidabilità.
	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	Soddisfatti: Condivisione e incontri periodici con tutto il personale e ordini professionali per approfondimenti.
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	L'erogazione dei servizi avviene di norma con continuità regolarità nei giorni e negli orari stabiliti	Eventuali eccezionali interruzioni nell'erogazione del servizio dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza unitamente alla motivazione dell'interruzione utilizzando tutti gli strumenti di comunicazione a disposizione dell'ente e solitamente con: - Affissione cartelli - Pubblicazioni avvisi sul sito internet - Newsletter - Comunicazione agli ordini professionali - Comunicati stampa - Servizio SMS	Soddisfatti: Aggiornamento costante attraverso i canali previsti

Rassicurazione	Criteri di economicità e risparmio	Ricerca ed applicazione di miglioramenti che consentano la riduzione dei costi in termini di maggiore semplificazione e di minori adempimenti burocratici, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del servizio e sui tempi di attesa per l'utente	- Sportelli telematici come unica modalità di presentazione delle pratiche edilizie e loro integrazione; - Dematerializzazione degli archivi informatici; - Adozione modulistica unica - Gestione dei procedimenti unici (scia condizionata ed istanza pdc con richiesta di più autorizzazioni) - Riunioni dei coordinatori e altre figure di responsabilità per la condivisione di buone pratiche - Conferenze istruttorie per l'esame congiunto di interessi e normative di diversi ambiti	Soddisfatti: Il coordinamento è garantito attraverso riunioni periodiche con i responsabili e i gruppi di lavoro. Avanzamento della dematerializzazione degli archivi con le procedure di affidamento
	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 negare la fattibilità ai sensi di legge. (risposta prevista al 100% delle richieste)	Soddisfatti: Vengono curate le risposte, fornendo soluzioni per eventuali problematiche riscontrate
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Comprendere l'obiettivo di soddisfazione economica dell'utente	- Gli operatori si impegnano nei rapporti con gli utenti ad un rapporto di cortesia e disponibilità all'ascolto - Per gli utenti che non appartengono a categorie professionali del settore impegno all'utilizzo sia verbale che scritto ad utilizzare un linguaggio semplificato e comprensibile, con particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici	Soddisfatti: Viene garantito l'uso di un linguaggio semplice, sia tecnico che amministrativo, in base alla professionalità dedicando assistenza in caso di necessità.
	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	Soddisfatti: Massima tutela della privacy e dei dati personali sia su supporto cartaceo che digitale.

C. Standard di qualità 2025 - A10 - SPORTELLO UNICO EDILIZIA PRODUTTIVA

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2025
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	Soddisfatti: Apertura sportelli è stata sempre garantita nelle giornate indicate nel portale del comune. Lo stabile è accessibile tramite rampa ed è sempre stata eseguita la manutenzione periodica dell'ascensore
	Accessibilità multicanale	Accesso a servizi e informazioni: - Portale del Comune - impresainungiorno - PEC - Posta elettronica certificata - Posta elettronica - Telefono	- sportello telematico aperto 24 ore su 24 - newsletter periodica sulle novità - Consulenze telefoniche tecniche dalle 9.00 alle 10.30 (escluso il martedì); - accesso tramite appuntamento con sistema FilaVia	Soddisfatti: Servizio operativo (Impresa in un giorno) sempre attivo. Aggiornamento costante sulle ultime notizie. Consulenza telefonica sempre garantita.
	Informazioni per l'accesso	Presenza di adeguata segnaletica Pubblicazione online variazioni orario o modalità di accesso	Punto di assistenza e ascolto all'ingresso e consegna pass per l'accesso su appuntamento Avvisi e comunicazioni appesi all'ingresso e nei corridoi degli uffici Parcheggio esterno (a pagamento) Bacheca esterna	Soddisfatti: E' assicurata l'assistenza dei due uscieri a disposizione dell'utenza. Bacheca sempre aggiornata e disponibile.
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Portale del Comune nelle specifiche sezioni dedicate	- Sezione normativa – circolari e direttive dirigenziali - Sezione trasparenza - Sezione procedimenti - Modulistica - News - Avvisi e comunicazioni - Servizi on line (presentazione, consultazione stato di avanzamento dei procedimenti, Pagamenti on line, appuntamenti online con FilaVia) - Accesso alle pratiche di archivio - Approfondimenti su: contributo di costruzione – monetizzazione- diritti di segreteria – risparmio energetico – fiscalizzazione abusi edilizi – sanzioni per abusi minori – interventi riguardanti i sottotetti – proroghe dei termini di inizio e fine lavori – impianti solari, termici e fotovoltaici; - Vademecum presentazione CILA, SCIA e SCA; - prontuario degli interventi edilizi; - FAQ presentazione pratiche tramite il portale impresainungiorno;	Soddisfatti: Portale costantemente aggiornato alle ultime disposizioni normative, circolari, direttive, prontuario.
	Tempestività di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Risposta alle mail che vengono smistate ai diversi servizi	Risposta immediata e comunque entro 5 gg. lavorativi	Soddisfatti: Assicuriamo la presa in carico di ogni segnalazione o reclamo, garantendo un riscontro formale entro i termini previsti
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	- ottenere la risposta competente, tempestiva ed adeguata alla domanda - partecipazione attiva al prodotto/servizio	Ricerca e applicazione dei miglioramenti ispirati ai seguenti principi. - correttezza garantendo l'agire amministrativo conforme alle norme - positività , interpretando norme e procedure nel senso positivo e più favorevole all'utente tenendo conto degli interessi generali della collettività; - autoregolazione adottare gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi; - partecipazione – è garantita a tutti gli interessati e controinteressati la partecipazione ai procedimenti - prevista la risposta al100% delle richieste	Soddisfatti: Il personale risulta costantemente impegnato in tutte le fasi del procedimento dalla consulenza al rilascio del titolo e gestione dei lavori garantendo la massima affidabilità.
	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	Soddisfatti: Condivisione e incontri periodici con tutto il personale e ordini professionali per approfondimenti.
	Tempestività e livelli di produttività	L'erogazione dei servizi avviene di norma con continuità regolata nei giorni e negli orari stabiliti	Eventuali eccezionali interruzioni nell'erogazione del servizio dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza unitamente alla motivazione dell'interruzione utilizzando tutti gli strumenti di comunicazione a disposizione dell'ente e solitamente con: - Affissione cartelli - Pubblicazioni avvisi sul sito internet - Newsletter - Comunicazione agli ordini professionali - Comunicati stampa - Servizio SMS	Soddisfatti: Aggiornamento costante attraverso i canali previsti

Efficienza	Criteri di economicità e risparmio	Ricerca ed applicazione di miglioramenti che consentano la riduzione dei costi in termini di maggiore semplificazione e di minori adempimenti burocratici, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del servizio e sui tempi di attesa per l'utente	- Sportelli telematici come unica modalità di presentazione delle pratiche edilizie e loro integrazione; - Dematerializzazione degli archivi informatici; - Adozione modulistica unica - Gestione dei procedimenti unici (scia condizionata ed istanza pdc con richiesta di più autorizzazioni) - Riunioni dei coordinatori e altre figure di responsabilità per la condivisione di buone pratiche - Conferenze istruttorie per l'esame congiunto di interessi e normative di diversi ambiti	Soddisfatti: Il coordinamento è garantito attraverso riunioni periodiche con i responsabili e i gruppi di lavoro. Avanzamento della dematerializzazione degli archivi con le procedure di affidamento
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)	Soddisfatti: Vengono curate le risposte, fornendo soluzioni per eventuali problematiche riscontrate
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Comprendere l'obiettivo di soddisfazione economica dell'utente	- Gli operatori si impegnano nei rapporti con gli utenti ad un rapporto di cortesia e disponibilità all'ascolto - Per gli utenti che non appartengono a categorie professionali del settore impegno all'utilizzo sia verbale che scritto ad utilizzare un linguaggio semplificato e comprensibile, con particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici	Soddisfatti: Viene garantito l'uso di un linguaggio semplice, sia tecnico che amministrativo, in base alla professionalità dedicando assistenza in caso di necessità.
	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	Soddisfatti: Massima tutela della privacy e dei dati personali sia su supporto cartaceo che digitale.

C. Standard di qualità 2025 - A10 SPORTELLO UNICO EDILIZIA RESIDENZIALE

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2025
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	Soddisfatti: Apertura sportelli è stata sempre garantita nelle giornate indicate nel portale del comune. Lo stabile è accessibile tramite rampa ed è sempre stata eseguita la manutenzione periodica dell'ascensore
	Accessibilità multicanale	Accesso a servizi e informazioni: - Portale del Comune - impresainungiorno - PEC - Posta elettronica certificata - Posta elettronica - Telefono	- sportello telematico aperto 24 ore su 24 - newsletter periodica sulle novità - Consulenze telefoniche tecniche dalle 9.00 alle 10.30 escluso il martedì - accesso tramite appuntamento con sistema FilaVia	Soddisfatti: Servizio operativo (Impresa in un giorno) sempre attivo. Aggiornamento costante sulle ultime notizie. Consulenza telefonica sempre garantita.
	Informazioni per l'accesso	Presenza di adeguata segnaletica Pubblicazione online variazioni orario o modalità di accesso	Punto di assistenza e ascolto all'ingresso e consegna pass per l'accesso su appuntamento Avvisi e comunicazioni appesi all'ingresso e nei corridoi degli uffici Parcheggio esterno (a pagamento) Bacheca esterna	Soddisfatti: E' assicurata l'assistenza dei due uscieri a disposizione dell'utenza. Bacheca sempre aggiornata e disponibile.
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Portale del Comune nelle specifiche sezioni dedicate	- Sezione normativa – circolari e direttive dirigenziali - Sezione trasparenza - Sezione procedimenti - Modulistica - News - Avvisi e comunicazioni - Servizi on line (presentazione, consultazione stato di avanzamento dei procedimenti, Pagamenti on line, appuntamenti online con FilaVia) - Accesso alle pratiche di archivio - Approfondimenti su: contributo di costruzione – monetizzazione- diritti di segreteria – risparmio energetico – fiscalizzazione abusi edilizi – sanzioni per abusi minori – interventi riguardanti i sottotetti – proroghe dei termini di inizio e fine lavori – impianti solari, termici e fotovoltaici; - Vademecum presentazione CILA, SCIA e SCA; - prontuario degli interventi edilizi; - FAQ presentazione pratiche tramite il portale impresainungiorno;	Soddisfatti: Portale costantemente aggiornato alle ultime disposizioni normative, circolari, direttive, prontuario.
	Tempestività di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Risposta alle mail che vengono smistate ai diversi servizi	Risposta immediata e comunque entro 5 gg. lavorativi	Soddisfatti: Assicuriamo la presa in carico di ogni segnalazione o reclamo, garantendo un riscontro formale entro i termini previsti
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	- ottenere la risposta competente, tempestiva ed adeguata alla domanda - partecipazione attiva al prodotto/servizio	Ricerca e applicazione dei miglioramenti ispirati ai seguenti principi. - correttezza garantendo l'agire amministrativo conforme alle norme - positività , interpretando norme e procedure nel senso positivo e più favorevole all'utente tenendo conto degli interessi generali della collettività; - autoregolazione adottare gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi; - partecipazione – è garantita a tutti gli interessati e controinteressati la partecipazione ai procedimenti - prevista la risposta al100% delle richieste	Soddisfatti: Il personale risulta costantemente impegnato in tutte le fasi del procedimento dalla consulenza al rilascio del titolo e gestione dei lavori garantendo la massima affidabilità.
	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	Soddisfatti: Condivisione e incontri periodici con tutto il personale e ordini professionali per approfondimenti.
	Tempestività e livelli di produttività	L'erogazione dei servizi avviene di norma con continuità regolantà nei giorni e negli orari stabiliti	Eventuali eccezionali interruzioni nell'erogazione del servizio dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza unitamente alla motivazione dell'interruzione utilizzando tutti gli strumenti di comunicazione a disposizione dell'ente e solitamente con: - Affissione cartelli - Pubblicazioni avvisi sul sito internet - Newsletter - Comunicazione agli ordini professionali - Comunicati stampa - Servizio SMS	Soddisfatti: Aggiornamento costante attraverso i canali previsti

Efficienza	Criteri di economicità e risparmio	Ricerca ed applicazione di miglioramenti che consentano la riduzione dei costi in termini di maggiore semplificazione e di minori adempimenti burocratici, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del servizio e sui tempi di attesa per l'utente	- Sportelli telematici come unica modalità di presentazione delle pratiche edilizie e loro integrazione; - Dematerializzazione degli archivi informatici; - Adozione modulistica unica - Gestione dei procedimenti unici (scia condizionata ed istanza pdc con richiesta di più autorizzazioni) - Riunioni dei coordinatori e altre figure di responsabilità per la condivisione di buone pratiche - Conferenze istruttorie per l'esame congiunto di interessi e normative di diversi ambiti	Soddisfatti: Il coordinamento è garantito attraverso riunioni periodiche con i responsabili e i gruppi di lavoro. Avanzamento della dematerializzazione degli archivi con le procedure di affidamento
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)	Soddisfatti: Vengono curate le risposte, fornendo soluzioni per eventuali problematiche riscontrate
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Comprendere l'obiettivo di soddisfazione economica dell'utente	- Gli operatori si impegnano nei rapporti con gli utenti ad un rapporto di cortesia e disponibilità all'ascolto - Per gli utenti che non appartengono a categorie professionali del settore impegno all'utilizzo sia verbale che scritto ad utilizzare un linguaggio semplificato e comprensibile, con particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici	Soddisfatti: Viene garantito l'uso di un linguaggio semplice, sia tecnico che amministrativo, in base alla professionalità dedicando assistenza in caso di necessità.
	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	Soddisfatti: Massima tutela della privacy e dei dati personali sia su supporto cartaceo che digitale.

**STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO - ANNO 2025
A12 BILANCIO**

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2025
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati	4 ore giornaliere	4 ore giornaliere
		Appuntamento in presenza	Entro 1 giorno dalla richiesta	Entro 1 giorno dalla richiesta
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working	Sempre garantita anche in modalità Smart Working
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme	RISPETTATO
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sulla intranet	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail	Entro 3 giorni lavorativi	Entro 3 giorni lavorativi
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	% risposta su richiesta	100% di risposta su richieste di competenza	100% di risposta su richieste di competenza
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a segnalazioni utenti interni	Mediamente entro 3 giorni dalla segnalazione	RISPETTATO
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Numero di risposte rispetto alle richieste	100%	100%
	Criteri di economicità e risparmio	Spazio per dipendente	Entro i parametri di legge	RISPETTATO
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Riscontro a problematiche colleghi	Tempestivo	Tempestivo
	Cortesìa (capacità di ascolto empatico)	Capacità di fornire le informazioni in modo collaborativo, cortese e disponibilità	n. reclami < 1% rispetto agli utenti servizio	NESSUN RECLAMO
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Capacità di fornire le informazioni corrette	n. reclami < 1% rispetto agli utenti servizio	NESSUN RECLAMO
NOTE	Sono stati rispettati tutti gli standard qualitativi stabiliti, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto, ed eventuali scostamenti rilevati: nessun scostamento è stato rilevato nel periodo di riferimento. Inoltre, in relazione al servizio offerto di completezza dei materiali informativi offerti, si è provveduto ad aggiornare tempestivamente le informazioni sulle pagine dedicate intranet.			

C. Standard di qualità 2025 - A13 - Polizia Locale

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2025
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Orari di apertura	Servizio di Pronto Intervento h24. Gli uffici garantiscono in media 18 ore settimanali di apertura al pubblico	SODDISFATTO
	Accessibilità multicanale	Modalità di contatto	Telefonica, posta elettronica, piattaforme digitali (es. Gestinc)	SODDISFATTO
	Informazioni per l'accesso	Informazioni nel portale	Tempestivo aggiornamento delle informazioni di contatto	SODDISFATTO
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Informazioni nel portale	Aggiornamento immediato	SODDISFATTO
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempi di risposta	Variabile in base alle tipologie e alla quantità di richieste	NEI TERMINI PREVISTI
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Soddisfazione delle richieste	100%	100%
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)			100%
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Soddisfazione delle richieste	In base al grado di urgenza delle richieste	NEI TERMINI PREVISTI
	Criteri di economicità e risparmio			SODDISFATTO
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Formazione del personale all'ascolto e alla gestione della	Modalità orientata all'ascolto attivo	SODDISFATTO
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Soddisfazione degli utenti rispetto alla cortesia degli operatori	Riscontro positivo dei cittadini, degli Enti, delle Autorità	100%
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Gestione riservata delle pratiche	Garantito in ogni evenienza	SODDISFATTO

C. Standard di qualità 2025 - A14 - Tributi

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard Obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2025
Accessibilità	Ubicazione Accessibilità fisica	Presenza di uffici al 4° piano e assenza di barriere architettoniche n. ore di apertura al pubblico previo appuntamento	10 ore settimanali	regolare
	Accessibilità multicanale	Disponibilità di servizi prenotabili o erogabili on line	IMPRESAINUNGIORNO – LINKMATE – TOURIST TAX – PAGO PA	regolare
	Informazioni per l'accessibilità	Presenza di adeguata segnaletica	Indicazioni, cartelli e vetrofanie chiari e aggiornati, FILAVIA	regolare
Trasparenza	Disponibilità e completezza 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 dalla Direzione Tributi nell'anno solare	< 5%	< 5%

C. Standard di qualità 2025 - A19 - Biblioteche

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2025
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Assenza di barriere	Eliminare eventuali barriere ancora residue nella sede	Gli eventuali interventi per l'eliminazione delle barriere architettoniche sono stati comunicati alle Direzioni competenti
	Accessibilità multicanale	Sito web e cataloghi on-line	Miglioramento del sito, aggiornamento del catalogo, mantenere la newsletter e la presenza nei social	Le attività descritte sono quotidianamente espletate
	Informazioni per l'accesso	Presenza di cartellonistica	Aggiornare la cartellonistica	La cartellonistica viene tempestivamente aggiornata in base alle esigenze rilevate
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Aggiornamento	Mantenere aggiornate le informazioni sulle raccolte e sui servizi	Le attività descritte sono quotidianamente espletate
		cataloghi, sito web e newsletter		
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Numero giorni	Per le segnalazioni via mail 3 giorni	I reclami vengono gestiti nei tempi previsti

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO - ANNO 2025
A75 CONTABILITA'

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2025
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati	4 ore giornaliere	4 ore giornaliere
		Appuntamento in presenza	Entro 1 giorno dalla richiesta	Entro 1 giorno dalla richiesta
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working	Sempre garantita anche in modalità Smart Working
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme	RISPETTATO
	Informazioni per l'accesso	Mediante circolare interne e pubblicazioni in internet	Mantenere ed aggiornare le informazioni di accesso	RISPETTATO
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sulla intranet	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo
	Tempestività di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail	Entro 3 giorni lavorativi	Entro 3 giorni lavorativi
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	% risposta su richiesta	100% di risposta su richieste di competenza	100% di risposta su richieste di competenza
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a segnalazioni utenti interni	Mediamente entro 3 giorni dalla segnalazione	RISPETTATO
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Numero di risposte rispetto alle richieste	100%	100%
	Criteri di economicità e risparmio	Spazio per dipendente	Entro i parametri di legge	RISPETTATO
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Riscontro a problematiche colleghi	Tempestivo	Tempestivo
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Capacità di fornire le informazioni in modo collaborativo, cortese e	n. reclami < 1% rispetto agli utenti servizio	NESSUN RECLAMO
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Capacità di fornire le informazioni corrette	n. reclami < 1% rispetto agli utenti servizio	NESSUN RECLAMO
NOTE	Sono stati rispettati tutti gli standard qualitativi stabiliti, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto, ed eventuali scostamenti rilevati: nessun scostamento è stato rilevato nel periodo di riferimento. Inoltre, in relazione al servizio offerto di completezza dei materiali informativi offerti, si è provveduto ad aggiornare tempestivamente le informazioni sulle pagine dedicate intranet.			

C. Standard di qualità 2025 - A76 - SPORTELLLO CASA COMUNALE

Dimensione qualità	di	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2025
Accessibilità		Ubicazione e Accessibilità fisica	Ore di apertura del servizio	Presenza di un operatore allo sportello negli orari e modalità indicati per 21,30 ore settimanali nonché a uno dei riferimenti telefonici per 36 ore settimanali	Raggiunto
		Accessibilità multicanale	Modalità di contatto	Il servizio è accessibile direttamente in sede, oppure contattabile telefonicamente o tramite e-mail	Servizio accessibile
		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. Mediamente la risposta viene fornita entro qualche giorno dalla segnalazione	Raggiunto
Efficacia		Affidabilità (capacità di prestare il servizio)	% di risposta su richiesta	100% di risposta su richiesta di competenza	100%
		Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Conformità della risposta alla richiesta	100% di risposta in conformità alla richiesta di competenza	100%
Efficienza		Tempestività e livelli di produttività	Tempo massimo rilascio	Rilascio in giornata degli atti richiesti, salvo fissazione data successiva in caso di richiesta di rilascio di numero rilevante di atti in archivio	Raggiunto
		Criteri di economicità e risparmio	Servizio di prenotazione online per gli appuntamenti	100% di prenotazioni online, con anche numero telefonico da contattare in caso di difficoltà dell'utente	Raggiunto
Rassicurazione		Comprensione (capacità di aiutare)	Presenza di personale formato e disponibile	Approcciarsi all'utente utilizzando un linguaggio semplice e comprensibile	Raggiunto
		Cortesia (capacità di ascolto)	Presenza di personale disponibile all'ascolto e	Approcciarsi all'utente con cortesia e disponibilità all'ascolto	Raggiunto
		Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Presenza di personale debitamente formato	Approcciarsi all'utente fornendo le informazioni richieste, con le corrette cautele di riservatezza necessarie	Raggiunto

C. Standard di qualità 2025 - A76 - Servizio archivistico

Servizio	Tipologia e caratteristiche dei prodotti/servizi erogati da (inserire denominazione del servizio cui si riferisce la	Termine conclusione procedimento/ standard	Standard di qualità raggiunto nel 2025
1. Consultazione dei documenti dell'archivio storico comunale	o Consultazione dei documenti archivistici richiesti, disponibili presso la Sala di consultazione entro due giorni dalla richiesta	N. 2 giorni	100%

C. Standard di qualità 2025 - A76 - Servizio ingressi

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2025
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Ore di apertura del servizio	Presenza di due operatori in sede, all'ingresso al pubblico.	Raggiunto
	Accessibilità multicanale	Modalità di contatto	Il servizio è contattabile direttamente in sede, telefonicamente e tramite e-mail.	Servizio garantito
	Tempistica e di risposta all segnalazioni e reclami ai	Tempo massimo di risposta a segnalazioni e reclami	Tempo massimo: 30 giorni. 50% delle risposte entro 10 giorni 50% delle risposte entro 30 giorni	Tempistica rispettata
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	% di risposta su richiesta	100% di risposta su richieste di competenza	100%
		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

D. Standard di qualità 2025 - A76 - SALE CIVICHE

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2025
Accessibilità	Accessibilità fisica	Numero ore di apertura al pubblico	112 ore settimanali/sala	100%
	Accessibilità multicanale online	Modulistica digitale Elixforms	Attivo 24 ore su 24	100%
	Informazioni per l'accesso	Sito internet circoscrizioni	Aggiornamento tempestivo	100%
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Tempo di pubblicazione e aggiornamento sul sito	Entro 15 giorni	100%
	Tempestività di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo massimo di risposta a segnalazioni e reclami	30 giorni	100%
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Media dei giorni richiesti per il rilascio della concessione	15 giorni	100%
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Coordinamento e aggiornamento del personale	Almeno due volte all'anno	100%
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempo max rilascio della concessione dalla data della domanda al protocollo	20 giorni	100%
	Criteri di economicità e risparmio	Servizio di prenotazione online	eliminate le code allo sportello	100%
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	100%
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Presenza di personale disponibile a fornire informazioni	- Rilevazioni di numerose note positive dei cittadini - segnalazioni negative: meno di 5 nell'arco dell'anno solare	100%
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Ambiente sufficientemente discreto	Appuntamenti in presenza gestiti nei singoli uffici	100%

C. Standard di qualità 2025 - A76 - SERVIZIO PROTOCOLLO

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle	Standard di qualità raggiunto nel 2025
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità	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	Raggiunto
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	% di risposta su richiesta	100% di risposta su richieste di competenza	100%
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Conformità della risposta alla richiesta	80% di risposte completamente conformi; integrazione o correzione della risposta entro 5 giorni in	100%
		Customer Satisfaction soddisfazione della domanda-	> 80%	100%
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Customer Satisfaction comprensione	> 80%	100%
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Customer Satisfaction cortesia	> 80%	100%

C. Standard di qualità 2025 - A17 - Musei

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2025
Accessibilità	Orari	Rispetto orari di apertura	100% apertura dei musei e dei monumenti secondo gli orari indicati	Sono stati rispettati al 100% gli orari di apertura dei musei e dei monumenti
	Disabili	Assistenza per l'accesso	Assistenza per l'accesso e per la visita degli spazi museali su prenotazione e ove consentito	E' stata prestata l'assistenza per l'accesso e per la visita degli spazi museali su prenotazione e ove consentito
Erogazione servizi	Orari	Continuità erogazione servizi museali	Durante apertura ordinaria dei musei e dei monumenti, e durante mostre. Durante apertura straordinaria ed eventi	Sono state garantite le aperture ordinarie e straordinarie dei musei e dei monumenti.
Risorse umane	Formazione	Frequenza percorsi formativi	Monte ore annuo di frequenza a corsi qualificati e certificati, o di autoformazione pari almeno a quanto previsto dai contratti di lavoro sulla qualità e sulla carta dei servizi	Il monte ore è stato pari almeno a quanto previsto dai contratti di lavoro sulla qualità e sulla carta dei servizi
Biglietteria	Tecnologia	Continuità erogazione servizio di biglietteria	Presenza di impianti tecnologici regolarmente verificati con garanzia di pronto intervento entro almeno 48 ore dalla segnalazione del guasto. In caso di guasto le biglietterie sono tenute ad erogare i biglietti a mano	E' stata garantita la continuità del servizio di biglietteria mediante presenza di impianti tecnologici regolarmente verificati
	Informazioni	Disponibilità indicazioni per l'accesso	Informazioni aggiornate scritte in italiano e inglese relative a: orari, tariffe dei biglietti e dei servizi (audio guide e visite didattiche), categorie degli aventi diritto ai ridotti e gratuiti e segnalazione eventuali disservizi	Informazioni aggiornate scritte in italiano e inglese relative a: orari, tariffe dei biglietti e dei servizi (audio guide e visite didattiche), categorie degli aventi diritto ai ridotti e gratuiti e segnalazione eventuali disservizi
	Dati	Raccolta dati visitatori	Rilevazione oggettiva del numero di visitatori	Rendiconto oggettivo del numero di visitatori
Comunicazione primaria esterna	Segnaletica	Disponibilità indicazioni per l'accesso	Presenza di standardi e/o targhe presso l'accesso	Presenza di standardi e targhe presso l'accesso
	Web	Segnalazione tempestiva delle novità	Aggiornamento dati su base settimanale o entro 24 ore prima dell'introduzione di un nuovo servizio o evento	Garantito l'aggiornamento dati su base settimanale o entro 24 ore prima dell'introduzione di un nuovo servizio o evento
Comunicazione primaria interna	Segnaletica essenziale di informazione	Disponibilità indicazioni per l'accesso	In tutti i musei si incontrano pannelli in lingua italiana e inglese con indicazioni servizi essenziali, quali: ascensori, aree di sosta, toilette, caffetterie e librerie	In tutti i musei sono disponibili pannelli bilingue italiano-inglese con indicazione dei servizi essenziali, quali: ascensori, aree di sosta, toilette, bookshop
Area accoglienza	Informazioni sui musei e monumenti e sugli eventi ospitati	Assistenza alla visita	Presenza costante di almeno un operatore che conosca italiano e inglese negli orari di apertura	Presente almeno un operatore che conosca italiano e inglese negli orari di apertura
	Materiale cartaceo	Assistenza alla visita	Tempestività nel rifornimento. Materiale informativo aggiornato almeno in italiano e inglese su: - cenni storici e artistici - orari - tariffe biglietti - audio guida, didattica - condizioni di accesso - servizi attivati - eventuali aperture straordinarie - calendario trimestrale con eventi e didattica - carta dei servizi	Il materiale viene integrato tempestivamente Materiale informativo aggiornato almeno in italiano e inglese su cenni storici e artistici, - orari, tariffe biglietti, audio guida, didattica, condizioni di accesso, servizi attivati, eventuali aperture straordinarie, calendario trimestrale con eventi e didattica, carta dei servizi
	Siti web	Accessibilità informazioni principali anche in lingua straniera	Tempestività nell'aggiornamento	Le informazioni vengono aggiornate tempestivamente
			Informazioni disponibili almeno in italiano e in inglese su: - cenni storici e artistici - orari e aperture/chiusure straordinarie - tariffe biglietti - audio guida, didattica - condizioni di accesso - servizi attivati	Informazioni disponibili in italiano e in inglese su cenni storici e artistici, orari e aperture/chiusure straordinarie, tariffe biglietti, - audio guida, didattica, condizioni di accesso, servizi attivati
Guardaroba	Condizione	Assistenza alla visita	Servizio gratuito	Servizio gratuito
	Ritiro oggetti	Assistenza alla visita	Presenza di almeno un operatore durante l'apertura dei musei e dei monumenti	E' presente almeno un operatore durante l'apertura dei musei e dei monumenti
Visite guidate	Condizioni	Garantire il servizio in tempi congrui	Le visite per i gruppi sono fornite dalle guide turistiche autorizzate entro due giorni dalla richiesta	Il servizio è fornito dalle guide turistiche autorizzate entro due giorni dalla richiesta
	Condizione	Garantire il servizio	Le attività didattiche per le scuole sono gratuite soltanto per le scolaresche del Comune di Verona, fino a esaurimento del budget disponibilità nel bilancio comunale.	Per le scolaresche del Comune di Verona le attività didattiche sono gratuite fino a esaurimento del budget disponibile nel bilancio comunale.
Libreria (bookshop)	Prodotti editoriali	Disponibilità pubblicazioni informative	Disponibilità di guide brevi sulle collezioni museali e monumenti	Disponibili guide brevi sulle collezioni museali e monumenti

	Servizio		Presenza costante di almeno un operatore che conosca italiano e inglese negli orari di apertura	E' presente almeno un operatore che conosca italiano e inglese negli orari di apertura
	Trasparenza prezzi	Assistenza alla visita	Il listino prezzi dei prodotti in vendita è esposto alle casse	Il listino prezzi dei prodotti in vendita è esposto alle casse
Mostre	Clima ed illuminazione	Disponibilità listino prezzi		
		Rispetto standard ambientali e di funzionamento dei musei	95% rispetto degli standard ambientali definiti dall'Atto di indirizzo sui criteri tecnico scientifici e gli standard di funzionamento e sviluppo dei musei (art. 150, comma 6, D.L. n. 112/1998)	Il rispetto degli standard ambientali definiti dall'Atto di indirizzo sui criteri tecnico scientifici e gli standard di funzionamento e sviluppo dei musei (art. 150, comma 6, D.L. n. 112/1998) è garantito al 95%
Pronto intervento	Tempi di intervento	Garantire il ripristino in tempi congrui in caso di malfunzionamenti	95% degli interventi urgenti (quali sostituzione lampadine, ripristino bagni, allagamenti) entro almeno 48 ore dalla segnalazione del guasto	Il ripristino dei guasti segnalati, entro le 48 ore dalla segnalazione, è garantito al 95%
Pulizia	Customer satisfaction		Risultato $\geq 2,10$ su 5, nostro standard minimo di qualità	2,8
Aperture straordinarie	Customer satisfaction		Risultato $\geq 2,10$ su 5, nostro standard minimo di qualità	3
Reclami/ suggerimenti	Tempi di risposta		Entro 30 giorni decorrenti dalla data di presentazione del reclamo	Il riscontro è dato entro massimo 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo

C. Standard di qualità - A21 - Concorsi e selezioni

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2025
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio	Negli orari di apertura/accesso	100%
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica e/o a mezzo e-mail / Appuntamenti in	Tempestivo	100%
	Informazioni per l'accesso	Pubblicazione sul portale dell'Ente e/o nella pagina	Tempestivo	100%
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pubblicazione sul portale dell'Ente e/o nella pagina Intranet	Aggiornamento tempestivo	100%
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro via mail PEO/PEC	Entro i termini previsti dalla normativa vigente	100%
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Aggiornamento normativa con riferimento agli istituti di competenza del Servizio per un puntuale ed efficace riscontro alle istanze e gestione delle procedure	Esaustività, economicità e trasparenza nel rispetto della normativa vigente	100%
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)			100%

C. Standard di qualità - A

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio
		Appuntamento in presenza
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica/e-mail
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sulla intranet
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro telefonico/e-mail
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Registrazione ed elaborazione dati presenze/assenze
		Gestione richieste prerogative sindacali
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Verifica e studio normativa contrattuale e di legge con riferimento agli istituti di competenza del Servizio
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Elaborazione dati di competenza del Servizio
		Trasmissione modulistica richiesta

21 - Rapporti di lavoro

Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2025
Negli orari di apertura/accesso	100%
Entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta	100%
Negli orari di apertura/accesso	100%
Aggiornamento tempestivo	100%
Tempestivo o entro 5 giorni lavorativi per richieste di particolare complessità	100%
Tempestivo o entro 5 giorni lavorativi per richieste di particolare complessità	100%
Entro i termini di legge	100%
Tempestivo o entro 5 giorni lavorativi per richieste di particolare complessità	100%
Entro i termini di legge	100%
Tempestivo	100%

C. Standard di qualità - A21 - Relazioni sindacali, disciplina e contenzioso

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2025
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in servizio.	Negli orari di apertura/accesso.	100%
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica e a mezzo posta elettronica (PEO e PEC).	Negli orari di apertura/accesso.	100%
	Informazioni per l'accesso	Pubblicazione sul Portale dell'Ente e/o nella pagina	Aggiornamento tempestivo.	100%
		Appuntamenti in presenza previa richiesta via posta elettronica (PEO e PEC) e/o via telefonica.	Negli orari di apertura/accesso.	100%
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pubblicazione sul Portale dell'Ente e/o nella pagina	Aggiornamento tempestivo.	100%
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro telefonico e/o a mezzo posta elettronica (PEO e PEC).	Tempestivo o entro 5 giorni lavorativi per richieste di particolare complessità.	100%

C. Standard di qualità 2025 - A23 - ICT E TRASFORMAZIONE DIGITALE

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2025
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati	In caso di temporanea assenza reperibilità tramite segreteria o altro servizio della Direzione	Standard raggiunto
		Appuntamento in presenza	Tempestivo	Standard raggiunto
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working.	Standard raggiunto
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme	Standard raggiunto
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sulla intranet	Aggiornamento tempestivo	Standard raggiunto
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail	Tempestivo	Standard raggiunto
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Risoluzione problematiche informatiche	Tempestivo	Standard raggiunto
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a segnalazioni utenti interni	Tempestivo	Standard raggiunto
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Gestire il sistema informatico e le postazioni di lavoro, controllare gli impianti tecnologici necessari al buon funzionamento del sistema ed eseguire il controllo e l'aggiornamento delle licenze SW e la manutenzione degli apparati HW	Tempestivo	Standard raggiunto
		Definire e gestire le politiche di sicurezza informatica provvedendo all'implementazione delle policy, alla gestione e controllo di tutti gli apparati di sicurezza e alla definizione degli standard	Tempestivo	Standard raggiunto
		Progettare, gestire e sviluppare le piattaforme di comunicazione tecnologica dell'Ente, i servizi innovativi digitali e il coordinamento tecnologico e digitale di tutte le iniziative di integrazione afferenti la comunicazione	Tempestivo	Standard raggiunto

		Curare la progettazione e realizzazione di architetture di interoperabilità innovative, individuando opportunità di automazione e digitalizzazione dei processi e di sviluppo di sistemi di workflow	Tempestivo	Standard raggiunto
		Gestire centralmente il procurement ICT	Tempestivo	Standard raggiunto
		Gestione mantenimento sviluppo SIGI	Tempestivo	Standard raggiunto
		Consumo di carta nell'anno	Molto basso (archivio digitale)	Standard raggiunto
	Criteri di economicità e risparmio	Spazio per dipendente	13.24 mq (media)	13,27 mq (media) 20 dip
		Riscontro a problematiche colleghi	Tempestivo	Standard raggiunto
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Rilevazione di customer satisfaction	Non rilevabile -	Non rilevabile -
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)		Non rilevabile	Non rilevabile

C. Standard di qualità A24 - Magazzino economato

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2025
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	☐ Orario servizio ☐ Collocazione	☐ Dal lunedì al sabato (dalle ore 7.30 alle ore 13.00) ☐ Ufficio: piano terra sede Utenze e Provveditorato. ☐ Magazzino: adiacente alla sede (civico n. 12)	Standard raggiunto al 100%, verificata disponibilità di almeno un operatore nei giorni di apertura.
	Accessibilità multicanale	Modalità	☐ Telefonicamente dal lunedì al venerdì venerdì dalle ore 9.00 alle ore 11.00 ☐ Via Mail: magazzinoeconomato@comune.verona.it	Standard raggiunto al 100%
	Informazioni per l'accesso	Sul portale istituzionale ed in loco	Aggiornamento tempestivo	Standard raggiunto al 100%, aggiornate le informazioni con il passaggio al nuovo sito
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Sul portale istituzionale	Aggiornamento tempestivo	Standard raggiunto al 100%, aggiornate le informazioni e i modelli per il noleggio dei materiali per le manifestazioni con il passaggio al nuovo sito
	Tempestività di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo medio	3 giorni	Standard raggiunto al 100%, mediamente viene data risposta in giornata
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Percentuale sul numero di richieste	100%	Standard raggiunto al 100%, tutti i servizi prestati come richiesto
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Percentuale sul numero di richieste	100%	Standard raggiunto al 100%, tutti i servizi prestati come richiesto
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Percentuale (sulle tempistiche richieste dall'utenza)	100%	Standard raggiunto al 100%, non ci sono stati ritardi nello svolgimento del servizio
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Osservanza delle procedure del servizio	100%	Standard raggiunto al 100%, tutte le procedure del servizio sono state osservate
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Disponibilità dei dipendenti assegnati al servizio	< 0,5% n. reclami rispetto agli utenti del servizio	Standard raggiunto al 100%, zero reclami ricevuti nel 2025
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Capacità di fornire le informazioni corrette al pubblico	< 0,5% n. reclami rispetto agli utenti del servizio	Standard raggiunto al 100%, zero reclami ricevuti nel 2025

C. Standard di qualità - A24 - Servizio Assicurazioni

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2025
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	☐ Orario servizio ☐ Collocazione	☐ Aperto al pubblico: lunedì e mercoledì dalle ore 9.00 alle 12.00 ☐ Ufficio: piano terra (non ci sono barriere architettoniche presso la sede; presenza di 2 stalli per persone con disabilità non riservati presso il parcheggio esterno)	Standard raggiunto al 100%, verificata presenza di almeno un operatore in tutti i giorni di apertura al pubblico nel 2025. Collocazione dell'ufficio confermata
	Accessibilità multicanale	Modalità	Il servizio è contattabile: ☐ in sede (negli orari di apertura al pubblico) ☐ telefonicamente ☐ via mail	Standard raggiunto al 100%
	Informazioni per l'accesso	Sul portale istituzionale ed in loco	Aggiornamento tempestivo	Standard raggiunto al 100%, aggiornate le informazioni con il passaggio al nuovo sito
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Sul portale istituzionale	Aggiornamento tempestivo	Standard raggiunto al 100%, aggiornate le informazioni e i modelli per le richieste di risarcimento danni con il passaggio al nuovo sito
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo medio	☐ 10 giorni ☐ 7 giorni (per servizio SIR)	Standard raggiunto al 100%, tempo medio di risposta 3,43 giorni
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Percentuale sul numero di richieste di apertura pratiche	100%	Standard raggiunto al 100%, tutti i servizi prestati come richiesto
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Percentuale sul numero di richieste di apertura pratiche	100%	Standard raggiunto al 100%, tutti i servizi prestati come richiesto
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Rispetto dei termini per apertura sinistri	100%	Standard raggiunto al 100%, tutti i sinistri aperti entro il termine
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Comprensione nella procedura da seguire da parte degli utenti	100%	Standard raggiunto al 100%. Nessuna segnalazione da parte degli utenti
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Disponibilità dei dipendenti assegnati al servizio	Meno del 5% dei reclami	Standard raggiunto al 100%. Nessun reclamo ricevuto sulla disponibilità dei dipendenti assegnati al servizio.
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Disponibilità dei dipendenti assegnati al servizio – Osservanza sulle norme sulla privacy	100%	Standard raggiunto al 100%

C. Standard di qualità - 2025 - A24 - Servizio oggetti rinvenuti

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2025
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 12 ore settimanali ☐ Gli uffici sono collocati al piano terra	Standard raggiunto al 100%, verificata presenza di almeno un operatore in tutti i giorni di apertura al pubblico nel 2025. Collocazione dell'ufficio confermata
	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	Standard raggiunto al 100%
	Informazioni per l'accesso	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo	Standard raggiunto al 100%, aggiornate le informazioni con il passaggio al nuovo sito
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo	Standard raggiunto al 100%, a norma di legge viene pubblicato mensilmente sul portale l'elenco degli oggetti ritrovati
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo massimo di risposta ai reclami	Tempo medio di risposta 3 giorni	Standard raggiunto al 100%, tempo medio di risposta alle segnalazioni 1 giorno. Nessun reclamo ricevuto
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	% di risposta su richiesta	100% di risposta su richieste di competenza	Standard raggiunto al 100%, tutti i servizi prestati come richiesto
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Corretta applicazione delle procedure	100%	Standard raggiunto al 100%, tutti i servizi prestati come richiesto
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Rispetto tempi di attesa	Entro un giorno dalla richiesta se oggetto presente	Standard raggiunto al 100%. Se presente in magazzino oggetto consegnato entro il giorno successivo alla richiesta
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Individuazione aspetti di criticità nella comunicazione e indirizzo all'utente sulle possibili soluzioni	< 0,5% n. reclami rispetto agli utenti del servizio	Standard raggiunto al 100%, zero reclami ricevuti nel 2025
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Disponibilità dell'ufficio	< 0,5% n. reclami rispetto agli utenti del servizio	Standard raggiunto al 100%, zero reclami ricevuti nel 2025
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Messa in sicurezza dei beni rinvenuti sia mediante misure che assicurano ambiente riservato sia attraverso atteggiamenti conseguenti	100%	Standard raggiunto al 100%

C.Standard di qualità - A28 - Ambiente

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2025
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Numero di ore di apertura al pubblico e/o disponibilità di appuntamenti personalizzati	12 ore settimanali e disponibilità di appuntamenti personalizzati	24 ore settimanali disponibili per fissare appuntamenti
		Assenza di barriere architettoniche	Percorso agevolato per persone con disabilità, carrozzine, passeggini	Sede Via Pallone: ascensore Sede Lungadige dei Capuleti: accesso con rampa
	Accessibilità multicanale	Servizi prenotabili o erogabili telefonicamente oppure on-line	Almeno 8	N. 23 servizi accessibili tramite sito web istituzionale
	Informazioni per l'accesso	Presenza di adeguata segnaletica	Indicazioni e cartelli chiari e aggiornati - Targa di denominazione del servizio all'entrata	SODDISFATTO
		Sito Internet	Sito Internet aggiornato e completo	Costante aggiornamento delle pagine web dedicate a notizie, attività, servizi
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	Entro 30 giorni dal ricevimento,, prorogabili di altri 30 per questioni di particolare complessità. Per procedimenti a seguito di esposti o segnalazioni di Enti di controllo per adeguamento alla normativa vigente in materia ambientale 90 giorni	SODDISFATTO
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Rispetto dei tempi programmati nei servizi a prenotazione	Massimo sfioramento in media 15 minuti	SODDISFATTO
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Coordinamento e aggiornamento del personale	Costante coordinamento e aggiornamento in caso di modifiche legislative	SODDISFATTO
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempi di attesa conclusione procedimenti	Rispetto dei tempi delle tempistiche di chiusura dei procedimenti amministrativi	SODDISFATTO PARZIALMENTE: significativa riduzione dei tempi procedurali ma, per il servizio Autorizzazioni Paesaggistiche, permangono problematiche connesse alla carenza di personale; criticità significative in relazione alla riduzione dei termini procedurali previsti dalla vigente normativa ed alla segnalata carenza di personale tecnico esperto in materia ambientale.
	Criteri di economicità e risparmio	Accesso su appuntamento	Ricevimento su appuntamento per almeno n. 4 tematiche ambientali	Personale disponibile a soddisfare eventuali richieste di appuntamento secondo gli orari pubblicati sul sito istituzionale
		Sportello on-line	Erogazione almeno del 70% dei servizi (tramite piattaforma IUG)	12 servizi accessibili tramite portale impresainungiorno.gov.it 8 servizi accessibili tramite invio modulistica reperibile sul sito istituzionale 3 servizi accessibili tramite piattaforma dedicata sul sito istituzionale
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Presenza di personale competente e in grado di fornire assistenza relativamente alle domande poste	Informazioni telefoniche - Informazioni in presenza - Informazioni a mezzo e-mail	SODDISFATTO
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Presenza di personale disponibile a fornire informazioni	Valutazione media dell'indicatore almeno buona nell'indagine di soddisfazione dell'utenza	INDAGINE IN CORSO DI PREDISPOSIZIONE
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Ambiente sufficientemente discreto	Appuntamenti in presenza gestiti nei singoli uffici	SODDISFATTO

C. Standard di qualità 2025 -

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Ore di apertura del servizio
	Accessibilità multicanale	Modalità di contatto
	Informazioni per l'accesso	Informazioni aggiornate sul portale
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Informazioni aggiornate sul portale
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo massimo di risposta a segnalazioni e reclami
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	% di risposta su richiesta
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Conformità della risposta alla richiesta
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Riscontro tempestivo alle istanze ricevute
	Criteri di economicità e risparmio	Utilizzo di strumenti digitali per ricezione e riscontro
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Customer Satisfaction
	Cortesìa (capacità di ascolto empatico)	Customer Satisfaction
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Customer Satisfaction

A31 - SPORT

Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità
Presenza di un operatore in sede e a uno dei riferimenti telefonici 36 ore settimanali	100
Il servizio è reso direttamente in sede, telefonicamente e tramite e-mail	sì
Aggiornamento tempestivo	sì
Aggiornamento tempestivo	sì
Tempo massimo: 30 giorni	sì
80% di risposta su richieste di competenza	sì
80% di risposte completamente conformi; eventuale integrazione o correzione	sì
85%	sì
90%	sì
85%	sì
85%	sì
90%	sì

C. Standard di qualità - A37 - Amministrativo Urbanistica PEEP

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2025
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Ufficio al secondo piano accessibile anche con ascensore Numero ore di disponibilità del servizio	Percorso agevolato per persone con disabilità, carrozzine, passeggini 8 fisse + 12 prenotabili	Regolare – La manutenzione dell'ascensore garantisce la regolarità dell'utilizzo dello stesso 100%. Gli uffici sono sempre aperti negli orari previsti e la presenza è sempre garantita
	Accessibilità multicanale	Accesso ai servizi in modo telematico	Almeno 3 canali disponibili	Regolare – Canali sempre raggiungibili
	Informazioni per l'accesso	Telefono fisso Sito Internet	Informazioni telefoniche in tempo reale Sito aggiornato	Garantito – L'ufficio è raggiungibile con regolarità dal personale sempre presente. Regolare – Sito sempre accessibile
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Aggiornamento materiale informativo cartaceo. Aggiornamento sito Internet	Revisione al bisogno. Entro tre giorni lavorativi per revisione ordinarie; in tempo reale per contenuti urgenti	Effettuato con regolarità. Garantito
	Tempestività di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Numero massimo di giorni per la risposta	Entro 30 o 90 giorni a seconda del procedimento	Non sono pervenuti reclami
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di cittadini che si rivolgono ai servizi	Almeno 95% di domande soddisfatte/richieste pervenute rispetto ai tempi previsti	Garantito e confermato dall'esame di un campione di istanze da Giugno a Dicembre, con tempo massimo di riscontro pari a 6 giorni anziché 30
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero giornate di formazione/aggiornamento	Almeno 1 all'anno	Regolare – Osservate dal personale le ore di formazione obbligatoria
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempi di attesa a sportello Tempi di attesa via mail	Risposta telefonica media entro 1 minuto, in presenza entro 5 Risposta informatica entro 2 giorni	Garantita – Gestione in presenza su appuntamento per evitare tempi di attesa nei giorni di maggior affluenza – Tutti gli operatori possono gestire e riscontrare le mail ricevute
	Criteri di economicità e risparmio	Accesso telefonico Accesso su appuntamento	Prestazioni erogate nell'anno/numero ore di servizi erogati	Non sono stati conteggiati ma, sia l'accesso telefonico che gli appuntamenti, sono stati sempre garantiti; a riprova non sono presenti reclami
	Comprensione (capacità di aiutare)	Formazione del personale	Modalità orientata all'ascolto attivo	Garantita in sede di istanza telefonica o su appuntamento
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Soddisfazione degli utenti rispetto alla cortesia degli operatori	Più di una (n. rilevazioni positive rispetto a interviste/questionari)	Non è previsto il questionario ma non sono pervenute segnalazioni

Rassicurazione	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Gestione in ufficio delle pratiche	Risposta in spazi separati dagli spazi d'attesa. Garanzia 100 % di anonimato ove prevista.	Garantita – Gli spazi degli Uffici garantiscono la riservatezza Le pratiche sono gestite a livello informatico e non cartaceo e sono visibili solo agli operatori
-----------------------	---	------------------------------------	---	---

C. Standard di qualità - A55 - SVILUPPO PROGETTI LOCALI, NAZIONALI ED EUROPEI

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2025
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	L'accessibilità è stata garantita a tutti gli utenti, compatibilmente con le caratteristiche e l'ubicazione degli uffici.
	Accessibilità multicanale	Spazio web: https://www.comune.verona.it/nqcontent.cfm?a_id=889&tt=verona_agid	Libera accessibilità allo spazio web, ai contenuti e collegamenti in esso presenti	Le pagine web relative al Servizio ed alle sue attività sono state regolarmente aggiornate nel corso dell'anno. In particolare sono state verificate nei
	Informazioni per l'accesso	Tel.: 045-8077853-8506 e-mail: politiche.europee@comune.verona.it Spazio web: https://www.comune.verona.it/nqcontent.cfm?a_id=889&tt=verona_agid	L'accessibilità al Servizio è garantita dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00; il martedì e giovedì anche dalle 15.00 alle 17.00. Si riceve su appuntamento.	L'accessibilità al servizio è avvenuta nelle modalità in presenza, telefonica, via email e tramite web e le informazioni relative all'accesso al Servizio sono state regolarmente processate.
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Agli uffici interni vengono inoltrate informazioni via e-mail; Per gli atti per cui è prevista la pubblicazione obbligatoria, questi vengono pubblicati sul sito istituzionale nella parte di Amministrazione Trasparente	Costante aggiornamento dei documenti oggetto di pubblicazione	L'area dell'Amministrazione Trasparente del sito internet è stata regolarmente implementata con i documenti per i quali è prevista la pubblicazione.
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro alle segnalazioni o criticità legate ai progetti finanziati con risorse dell'UE	Il Servizio riscontra in termini congrui ad una completa risposta	Il Servizio ha provveduto a riscontrare le segnalazioni con tempi congrui, salvo necessità di approfondimenti.
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Servizio attivo secondo le modalità e gli orari indicati	L'accessibilità al Servizio è garantita dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00; il martedì e giovedì anche dalle 15.00 alle 17.00. Si riceve su appuntamento.	L'accessibilità al Servizio è stata garantita nei giorni e negli orari indicati, sia in presenza che telefonicamente.
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro alle proposte di adesione ai Bandi europei o nazionali o regionali	Il riscontro è dato nei termini assegnati dai singoli Bandi	Il Servizio ha provveduto a riscontrare le proposte di adesione ai Bandi europei, nazionali o regionali a cui ha aderito nei tempi indicati dagli stessi.

Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempestivo avvio dell'istruttoria e eventuale richiesta di integrazione documentale e/o riunioni e/o assunzione di informazioni	Riscontro alle istanze in coordinamento con i competenti Uffici e gli Organi dell'Amministrazione	L'avvio dell'istruttoria per il riscontro delle istanze, inclusa l'eventuale richiesta di integrazione documentale e/o raccolta di informazioni, è stato in media tempestivo, salvo esigenze di approfondimento e coordinamento con i competenti Uffici e Organi dell'Amministrazione.
	Criteri di economicità e risparmio	Prima dell'adesione ad un Bando viene operata una valutazione sulla convenienza e l'opportunità di adesione	Accertamento di maggiori risorse a favore del Comune	Il Servizio ha provveduto a valutare l'opportunità di aderire a Bandi attivi. In particolare, il Comune ha partecipato al Bando per la gestione del Centro Europe Direct per il periodo 2026-2030.
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Ricevimento e supporto alle altre Direzioni	Comunicazioni e/o riunioni di coordinamento o scambio di informazioni	Il Servizio ha provveduto, a richiesta o su propria iniziativa, a partecipare riunioni di coordinamento o allo scambio di informazioni con le altre Direzioni.
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Condotta all'insegna di un approccio assertivo	Elaborazione condivisa di soluzioni	Il Servizio ha in media lavorato nell'ottica dell'elaborazione condivisa di soluzioni.
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Le criticità vengono trattate con il dovuto riserbo, nel rispetto del Codice di Comportamento dei Dipendenti del Comune di Verona e dei Dipendenti Pubblici	Idonea modalità di scambio delle informazioni	Il Servizio ha operato nel rispetto del Codice di Comportamento dei Dipendenti del Comune di Verona e dei Dipendenti Pubblici.

C. Standard di qualità

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità
Accessibilità	Ubicazione	Presenza di uffici al piano terra e assenza di barriere architettoniche
	Accessibilità fisica	Numero ore di apertura al pubblico
	Accessibilità multicanale	Disponibilità di servizi erogabili telefonicamente oppure <i>on line</i>
	Informazioni su accessibilità	Presenza di adeguata segnaletica
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Disponibilità di materiale informativo e di modulistica in espositori negli spazi aperti al pubblico
	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
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di reclami relativi al servizio erogato dall'URP nell'anno solare
	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard promessi)	Adeguate informazione da parte degli operatori Formazione e aggiornamento del personale
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempo medio di attesa per accedere allo sportello
	Criteri di economicità e risparmio	Presenza costante di operatori presso front office, back office e centralino
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Presenza di operatori in grado di fornire assistenza relativamente alle domande
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Presenza di operatori in grado di fornire un servizio personalizzato
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Ambiente confortevole e sufficientemente discreto

ità - A57 - URP

Standard - obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2025
Percorso agevolato per persone con disabilità, carrozzine, passeggini	Soddisfatto
10 ore settimanali	Soddisfatto
Almeno 2 per segnalazioni <i>online</i>	Soddisfatto, riscontro telematico a segnalazioni, suggerimenti e reclami
Indicazioni, cartelli e vetrofanie chiari e aggiornati	Soddisfatto
Costante e aggiornata	Soddisfatto
Da 2 a 5 giorni lavorativi dal ricevimento per la presa in carico di urgenze Da 2 a 10 giorni lavorativi per la presa in carico e smistamento delle segnalazioni e dei reclami agli uffici competenti, i quali rispondono entro 30 giorni dal ricevimento, prorogabili di altri 30 per questioni di particolare complessità	Soddisfatto
Al massimo 0,2 per mille dei contatti	Nessun reclamo diretto all'URP
Quotidiana Tutti a turno almeno una volta all'anno	Soddisfatto
Entro 15 minuti dall'orario di appuntamento	Erogazione puntuale (in anticipo in caso di appuntamenti disdetti)
Adeguate programmazione dei turni del personale presso le postazioni	Presenza quotidiana di almeno un operatore centralinista e due operatrici URP
Valutazione media dell'indicatore almeno buona nell'indagine di soddisfazione dell'utenza	Soddisfatto, punteggio superiore a 3/4
Valutazione media dell'indicatore almeno buona nell'indagine di soddisfazione dell'utenza	Soddisfatto, punteggio superiore a 3/4
Distanza fra le postazioni di almeno un metro	Soddisfatto

C. Standard di qualità - /

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati
		Appuntamento in presenza
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica e via email
		Videoconferenza
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sul Portale e in intranet
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro email
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Assistenza ai Referenti della Comunicazione delle Direzioni
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a segnalazioni utenti interni ed esterni
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Pubblicazione contenuti sul Portale Istituzionale e in Intranet. Revisione pagine pubblicate dai Referenti della Comunicazione
		Trasmissione in streaming delle conferenze stampa e aggiornamento del canale YouTube
		Invio messaggi Telegram
		Creazione grafiche per le iniziative delle Direzioni e dell'Amministrazione
		Aggiornamento profili social
	Criteri di economicità e risparmio	Consumo di carta nell'anno
		Spazio per dipendente
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Formazione periodica dei Referenti della Comunicazione. Guida ai contenuti del portale agli utenti

PROSPETTIVA	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Riscontro alle esigenze operative dei Referenti della Comunicazione
-------------	---	--

A57 - Comunicazione

Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2025
In caso di temporanea assenza reperibilità tramite segreteria o email	100,00%
Entro 3 giorni dalla richiesta	100,00%
Sempre garantita anche in modalità Smart Working.	100,00%
Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme	100,00%
Aggiornamento tempestivo	100,00%
Entro 48 ore	100,00%
Tempestivo	100,00%
Tempestivo	100,00%
Tempestivo	100,00%
Tempestivo	100% Dal mese di marzo 2025, le conferenze stampa non si trasmettono più in streaming e il canale YouTube è
Tempestivo	100% Sono 325 i messaggi inviati con Telegram
Entro 3 giorni dalla richiesta	100,00%
Tempestivo	100,00%
Molto basso (archivio digitale)	100,00%
12,5 mq	stanza M216 mq 37.30; stanza M220 mq. 18.30
Sopra la media aziendale	100% Nel 2025, in seguito al passaggio alla nuova piattaforma di pubblicazione, l'Ufficio ha formato tutti i circa 200

Sopra la media aziendale	100,00%
--------------------------	---------

C. Standard di qualità - A57 - Ufficio Stampa

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2025
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati	In caso di temporanea assenza reperibilità tramite segreteria o altro servizio della Direzione	100%
		Appuntamento in presenza	Entro 1 giorno dalla richiesta	100%
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working	100%
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme	100%
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Spazio dedicato sulla home page, archivio di tutti i comunicati stampa	Aggiornamento tempestivo	Comunicati pubblicati sulla piattaforma Ufficio stampa, visibili al pubblico, ma non integrati nel nuovo sito. In attesa di sviluppo dagli uffici competenti. 100%
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail, telefonico e messaggistica	Entro 24 ore	100%
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Assistenza agli organi amministrativi e ai dirigenti	Tempestivo	100%
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a segnalazioni utenti interni	Mediamente entro 3 giorni dalla segnalazione	100%
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Invio comunicati e altri contenuti ai media locali, regionali e nazionali dei comunicati e delle immagini video	Tempestivo	100%
		Caricamento delle notizie e dei contenuti di informazione sul Portale del Comune	Tempestivo	Comunicati pubblicati sulla piattaforma Ufficio stampa, visibili al pubblico, ma non integrati nel nuovo sito. In attesa di sviluppo dagli uffici competenti. 100%
		Presenza e moderazione alle conferenze stampa e a tutti gli eventi istituzionali dell'Amministrazione	Tempestivo	100%
		Creazione contenuti e testi per i canali social	Tempestivo	100%
	Criteri di economicità e risparmio	Consumo di carta nell'anno	Molto basso (archivio digitale)	Molto basso
		Spazio per dipendente	12 mq (media)	8,75 mq a dipendente
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Formazione dei dipendenti	Corsi per giornalisti professionisti in aggiunta a quelli dell'ente	una media di 4 corsi annuali
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Riscontro delle esigenze degli amministratori	Tempestivo	100%

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO - ANNO 2025
A65 AREA RISORSE ECONOMICHE

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2025
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati	4 ore giornaliere	4 ore giornaliere
		Appuntamento in presenza	Entro 1 giorno dalla richiesta	Entro 1 giorno dalla richiesta
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working	Sempre garantita anche in modalità Smart Working
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme	RISPETTATO
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sulla intranet	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail	Entro 3 giorni lavorativi	Entro 3 giorni lavorativi
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	% risposta su richiesta	100% di risposta su richieste di competenza	100% di risposta su richieste di competenza
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a segnalazioni utenti interni	Mediamente entro 3 giorni dalla segnalazione	RISPETTATO
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Numero di risposte rispetto alle richieste	100%	100%
	Criteri di economicità e risparmio	Spazio per dipendente	Entro i parametri di legge	RISPETTATO
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Riscontro a problematiche colleghi	Tempestivo	Tempestivo
	Cortesìa (capacità di ascolto empatico)	Capacità di fornire le informazioni in modo collaborativo, cortese e disponibilità	n. reclami < 1% rispetto agli utenti servizio	NESSUN RECLAMO
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Capacità di fornire le informazioni corrette	n. reclami < 1% rispetto agli utenti servizio	NESSUN RECLAMO
NOTE	Sono stati rispettati tutti gli standard qualitativi stabiliti, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto, ed eventuali scostamenti rilevati: nessun scostamento è stato rilevato nel periodo di riferimento. Inoltre, in relazione al servizio offerto di completezza dei materiali informativi offerti, si è provveduto ad aggiornare tempestivamente le informazioni sulle pagine dedicate intranet.			

C. Standard di qualità 2025 - A66 - SERVIZIO ANTIVIOLENZA

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2025
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza di spazi adeguati ai colloqui Numero di ore di disponibilità del servizio	Spazi distinti per i colloqui delle donne vittime di violenza e degli uomini che agiscono violenza 24 ore /settimana medie di presenza degli operatori Gestione emergenza servizi antiviolenza 24 ore su 24	Raggiunto al 100%
	Accessibilità multicanale	Accesso ai servizi tramite Numero verde o e-mail	Almeno 2 canali gratuiti	Raggiunto al 100%
	Informazioni per l'accesso	Numero Verde Sito Internet	Informazioni telefoniche in tempo reale; indirizzi e informazioni servizi antiviolenza coperti da segretezza e tutela anonimato Pagine internet aggiornate e complete	Raggiunto al 100%
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Aggiornamento materiale informativo cartaceo Aggiornamento sito Internet	Revisione entro il semestre o al bisogno Almeno una settimana prima in caso di eventi; entro 5 giorni lavorativi per revisioni ordinarie; in tempo reale per contenuti urgenti	Aggiornamenti effettuati entro i termini indicati, standard di qualità raggiunto al 100%
	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	Termini rispettati
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di cittadini che si rivolgono ai servizi	Almeno 80% di domande soddisfatte sul numero di domande pervenute	Risposte ad oltre il 95% di istanze pervenute
	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondono agli standard promessi)	Numero ore di formazione per operatore	16 ore all'anno per ciascun operatore dei servizi antiviolenza	Ciascun operatore dei servizi antiviolenza ha svolto minimo 16 ore di formazione
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempi di attesa telefonica Tempi di attesa per gli appuntamenti presso i servizi antiviolenza	Risposta telefonica entro 5 minuti Appuntamento gestito secondo il grado di emergenza Attesa massima per un primo colloquio 15 giorni Per le urgenze: dall'immediatezza a due giorni.	Standard rispettati
	Criteri di economicità e risparmio	Ascolto telefonico Accesso su appuntamento	10 ore di ascolto telefonico alla settimana suddivise in 5 giorni Programmazione degli appuntamenti in fasce orarie	Standard rispettati
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Soddisfazione degli utenti	Almeno 80% di percorsi conclusi positivamente	Oltre l'80% dei percorsi conclusi positivamente
	Cortesìa (capacità di ascolto empatico)	Modalità orientata all'ascolto attivo	Formazione del personale orientata all'ascolto	Tutto il personale svolge formazione orientata all'ascolto
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Gestione utenza servizi antiviolenza	Colloqui in spazi separati dagli spazi d'attesa Possibilità di anonimato ove prevista Segretezza del colloquio e dei luoghi di tutela	Gli spazi per i colloqui sono separati dagli spazi di attesa. Standard di riservatezza e segretezza garantiti

C. Standard di qualità - A70 - Controllo di gestione

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2025
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati.	In caso di temporanea assenza reperibilità su telefonia mobile	Reperibilità garantita salvo impegni extraufficio. In tal caso, telefono fisso girato su mobile
		Appuntamento in presenza	Entro 3 giorni dalla richiesta	Sempre garantito
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita durante l'orario di servizio	Reperibilità su mobile
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme	Sempre garantita su richiesta
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sulla intranet	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento entro i termini normativa. Tempestivo in caso di necessità o segnalazione
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail	Entro 48 ore	Non sono pervenuti reclami
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a richiesta di reportistica	Definizione tempestiva della tempistica per l'elaborazione del report	Riscontro tempestivo, trasmissione entro 24 ore della documentazione disponibile. Nello stretto tempo necessario in caso di elaborazione, in genere entro 3 giorni lavorativi
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a segnalazioni di refusi, omissioni o errori	Correzione del documento/testo entro 24 ore	Correzione tempestiva su piattaforme in gestione diretta
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Elaborazione dei referti per la Corte dei Conti	Entro i termini di legge	Inviati entro i termini richiesti dalla Corte dei Conti
		Aggiornamento delle basi di dati su Datawarehouse	Al trimestre precedente	In base dalla disponibilità dei dati , aggiornamento tempestivo e comunque al trimestre precedente
	Criteri di economicità e risparmio	Consumo di carta nell'anno	max 2.000 fogli A4/anno	
		Spazio medio per dipendente	10,1 mq	10,1 mq
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Rilevazione di customer satisfaction	Sopra la media aziendale	Nel 2025 non è stato somministrato un questionario di customer interna
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Rilevazione di customer satisfaction	Sopra la media aziendale	Nel 2025 non è stato somministrato un questionario di customer interna

C. Standard di qualità - A70 - ORGANIZZAZIONE E PROGETTI STRATEGICI

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2025
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati.	In caso di temporanea assenza reperibilità su telefonia mobile	Reperibilità garantita salvo impegni extraufficio. In tal caso, telefono fisso girato su mobile
		Appuntamento in presenza	Entro 3 giorni dalla richiesta	Sempre garantito
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working. Tracciamento delle chiamate per essere ricontattati	Reperibilità su mobile
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme	Sempre garantita su richiesta
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sulla intranet	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento entro i termini normativa. Tempestivo in caso di necessità o segnalazione
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail	Entro 24 ore	Non sono pervenuti reclami
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a richiesta di assegnazione spazi	Presa in carico entro 3 giorni	Riscontro tempestivo, trasmissione entro 24 ore della documentazione disponibile. Nello stretto tempo necessario in caso di elaborazione, in genere entro 3 giorni lavorativi
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a segnalazioni di refusi, omissioni o errori	Correzione del documento/testo entro 24 ore	Correzione tempestiva su piattaforme in gestione diretta
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Elaborazione dei documenti di organizzazione	Entro i termini di legge e/o di regolamento	è stata approvata la nuova macrostruttura del comune di Verona e il nuovo assetto dell'area delle EQ
		Revisioni, correzioni, aggiornamenti di piccola entità su mappa 107 SIGI	Tempestivo	Tempestivo aggiornamento su richiesta delle Direzioni interessate
		Risposta telefonica o e-mail su formazione e smart working	80% dei casi entro 1 giorno	Quasi totalità dei casi entro 1 giorno
		Invio di documentazione su richiesta	Entro 1 giorno	In giornata se già disponibile; tempo variabile in caso di elaborazione, in genere non oltre 3 giorni lavorativi
	Criteri di economicità e risparmio	Consumo di carta nell'anno	max 5.000 fogli A4/anno	Il servizio opera quasi esclusivamente in digitale. Stampa su carta solo su richiesta del DG o di altri uffici. Utilizzo del retro di carta di riciclo per appunti
		Spazio medio per dipendente	10,3 mq	10,3 mq
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Rilevazione di customer satisfaction	Sopra la media aziendale	Rilevazione clima organizzativo a ottobre 2025
	Cortesìa (capacità di ascolto empatico)	Rilevazione di customer satisfaction	Sopra la media aziendale	Rilevazione clima organizzativo a ottobre 2025

C. Standard di qualità - A70 - Programmazione e Controllo Strategico

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2025
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati.	In caso di temporanea assenza reperibilità su telefonia mobile	Reperibilità garantita salvo impegni extraufficio. In tal caso, telefono fisso girato su mobile
		Appuntamento in presenza	Entro 3 giorni dalla richiesta	Sempre garantito
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working. Tracciamento delle chiamate per essere ricontattati	Reperibilità su mobile
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme	Sempre garantita su richiesta
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sulla intranet	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento entro i termini normativa. Tempestivo in caso di necessità o segnalazione
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail	Entro 24 ore	Non sono pervenuti reclami
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Richiesta di reportistica e dati in possesso del Servizio	Garantita entro 3 giorni. Ordinariamente entro 1 giorno	Riscontro tempestivo, trasmissione entro 24 ore della documentazione disponibile. Nello stretto tempo
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a segnalazioni di refusi, omissioni o errori	Correzione del documento/testo entro 24 ore	Correzione tempestiva su piattaforme in gestione diretta
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Elaborazione dei documenti di programmazione e consuntivazione	Entro i termini di legge e/o di regolamento	Rispetto dei termini di legge per approvazione DUP, Nota di aggiornamento al DUP, PIAO, Relazione sulla performance
		Revisioni, correzioni, aggiornamenti di piccola entità su piattaforma jEnte	Tempestivo	Tempestivo, salvo caricamenti massivi con procedura complessa
		Caricamento di documentazione su jEnte per supporto a uffici	80% dei casi entro 1 giorno	Quasi totalità dei casi entro 1 giorno
		Invio di documentazione su richiesta	Entro 1 giorno	In giornata se già disponibile; tempo variabile in caso di elaborazione, in genere non oltre 3 giorni lavorativi
	Criteri di economicità e risparmio	Consumo di carta nell'anno	Prossimo a zero (max 500 fogli A4/anno)	Il servizio opera quasi esclusivamente in digitale. Stampa su carta solo su
		Spazio per dipendente	12 mq	2 persone in uno spazio di 24,5 metri
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Rilevazione di customer satisfaction	Sopra la media aziendale	Non è previsto un questionario di customer
	Cortesìa (capacità di ascolto empatico)	Rilevazione di customer satisfaction	Sopra la media aziendale	Non è previsto un questionario di customer

C. Standard di qualità - A73 - SPETTACOLO

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2025
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Assenza di barriere	☐ Teatri: piena accessibilità ☐ Uffici Piazza Bra: piena accessibilità ☐ Ufficio Teatro Camploy: mediate accesso al Teatro previo appuntamento telefonico	Si al 100% per la disponibilità di posti per disabili previsti nei teatri. Gli uffici di Piazza Brà hanno piena fruibilità da parte di persone disabili
	Accessibilità multicanale	Siti web e canali social	Mantenere la newsletter e la presenza sui canali social con le informazioni sugli spettacoli; garantire le informazioni sugli spettacoli sui siti Web; miglioramento del sito	Si al 100%
	Informazioni per l'accesso	On line ed in loco	Mantenere ed aggiornare le informazioni di accesso	Si al 100%
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Aggiornamenti web, newsletter, canali social e materiale cartaceo	Mantenere costantemente aggiornate le informazioni sugli spettacoli sul sito web, newsletter, canali social e materiale cartaceo	si al 100%
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	giorni	Per le segnalazioni via email 5 giorni	si entro 5 gg.
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Capacità di garantire i servizi per	100%	si al 100 %
		Realizzare	Almeno 2	si realizzati al 100%
	prestare il servizio come richiesto)	teatrali		
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Numero di risposte rispetto alle richieste di concessione dei	100%	si risposte ai richiedenti al 100%
	Criteri di economicità e risparmio	Coproduzioni, ricerca finanziamenti e sponsor	Condivisione dei costi, reperimento risorse esterne: almeno 3	Si al 100%, le sponsorizzazioni nel 2025 sono state 4.
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Nel rapporto con il pubblico individuare le criticità e fornire possibili soluzioni	< 0,5% n. reclami rispetto agli utenti del servizio	Le informazioni richieste dall'utenza vengono fornite al 100%; le problematiche che si presentano sono sempre state risolte in tempi brevi
	Cortesìa (capacità di ascolto empatico)	Collaborazione con il pubblico mantenendo un atteggiamento contrassegnato dalla massima	< 0,5% n. reclami rispetto agli utenti del servizio	La collaborazione con il pubblico è sempre contrassegnata da professionalità e cortesia al 100%

	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Capacità di fornire le informazioni corrette al pubblico	< 0,5% n. reclami rispetto agli utenti del servizio	Le informazioni relative a richieste avanzate dal pubblico sono sempre fornite correttamente e con cordialità.
--	---	--	---	--

C. Standard di qualità - A78 – SERVIZIO TERZO SETTORE E PATTI DI SUSSIDIARIETA'

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2025
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza barriere architettoniche Orari di apertura	Valutare interventi adeguamento percorsi di accesso fisico Almeno 20 ore di apertura servizi	Si ricorda la problematica della mancanza di ascensore per gli uffici al 1 piano di Palazzo Pirelli, già segnalata. Le sedi del Centro riuso creativo risultano accessibili.
	Accessibilità multicanale	Accesso tramite almeno tre canali	In presenza, telefonico, web, social	100% (Sono attivi e costantemente aggiornati i contenuti delle pagine web e dei social)
	Informazioni per l'accesso	Segnaletica fisica Aggiornamento canali on line	Chiarezza e puntualità segnaletica Aggiornamento quotidiano info on line	100% (standard costantemente rispettato)
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pubblicazione on line atti, provvedimenti e informazioni	Aggiornamento e monitoraggio, con presidio quotidiano	100% (standard costantemente rispettato nei termini di legge)
	Tempestività di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempestività risposta	Entro 2 giorni lavorativi da segnalazione	100% (standard costantemente rispettato; eventuali tempi ulteriori sono sempre motivati dalla richiesta di pareri tecnici)
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Percentuale risposte non conformi a normativa	< 2% risposte	100% (standard costantemente rispettato)
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Percentuale risposte secondo standard tempi e completezza	> 90% risposte conformi standard	100% (Standard rispettato, disponibilità responsabile e operatori del servizio garantita in orari indicati)
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Rispetto tempi procedurali Carico arretrati	< 2% risposte oltre termini arretrati < a 15 gg lavorativi	100% (standard costantemente rispettato)
	Criteri di economicità e risparmio	Digitalizzazione procedimenti, atti e moduli	100% atti e moduli	100% (modulistica e atti aggiornati)
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Chiarezza linguaggio e informazioni	Correttezza e completezza istanze di accesso ai servizi > 80%	100,00%
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Numero reclami	Zero reclami	Zero reclami, riscontri forniti tutti nei tempi
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Numero segnalazioni violazioni privacy (data breach)	Zero segnalazioni	Zero segnalazioni

C. Standard di qualità 2025 - A78 - POLITICHE GIOVANILI

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2025
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza barriere architettoniche Orari di apertura	Valutazione interventi adeguamento percorsi di accesso fisico Almeno 20 ore di apertura servizi	L'accessibilità è stata garantita a tutti gli utenti, compatibilmente con le caratteristiche e l'ubicazione degli uffici. Sono state garantite (e superate) le 20 ore di servizio previste.
	Accessibilità multicanale	Accesso almeno tramite tre canali	In presenza, telefonico, web, social	L'accesso alle informazioni è stato garantito in presenza, tramite contatti
	Informazioni per l'accesso	Segnaletica fisica Aggiornamento canali <i>on line</i>	Chiarezza e puntualità segnaletica Aggiornamento quotidiano info <i>on line</i>	La segnaletica fisica è stata aggiornata all'entrata in vigore (01/05/2025) della nuova macrostruttura organizzativa del Comune. Le informazioni <i>on-line</i> sono state aggiornate in tale occasione e ulteriormente riviste al momento del passaggio al nuovo sito internet (giugno 2025).
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pubblicazione <i>on line</i> atti, provvedimenti e informazioni	Aggiornamento e monitoraggio, con	L'area dell'Amministrazione Trasparente del sito internet è stata
	Tempestività di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempestività risposta	Entro 2 giorni lavorativi dalla segnalazione	I materiali informativi sono stati Le segnalazioni sono state in media prontamente riscontrate nei 2 giorni dal loro arrivo, salvo esigenze di approfondimenti.
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Percentuale risposte non conformi a normativa	< 2% risposte	Non si ravvisano circostanze in cui siano state date risposte non conformi a normativa.
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Percentuale risposte secondo standard tempi e completezza	> 90% risposte conformi standard	In media le prestazioni sono state fornite conformemente agli standard previsti.
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Rispetto tempi procedurali Carico arretrati	< 2% risposte oltre termini arretrati < a 15 gg lavorativi	In media i tempi procedurali sono stati rispettati, salvo circostanze di approfondimento e in ogni caso senza che ciò comportasse penalità di sorta per l'Ente.
	Criteri di economicità e risparmio	Digitalizzazione procedimenti, atti e moduli	100% atti e moduli	Le attività sono state svolte utilizzando procedimenti, atti e moduli digitali.
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Chiarezza linguaggio e informazioni	Correttezza e completezza istanze di accesso ai servizi > 80%	In media si è perseguito l'uso di un linguaggio chiaro e fornito informazioni il più possibile complete anche con integrazioni, se del caso.
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Numero reclami	Zero reclami	Non risultano reclami presentati a carico del Servizio.
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Numero segnalazioni violazioni privacy (<i>data breach</i>)	Zero segnalazioni	Non risultano segnalazioni presentate nei confronti del Servizio.

C. Standard di qualità - A78 - Pari opportunità e parità di genere

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2025
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza barriere architettoniche Orari di apertura	Assenza barriere per accesso fisico Almeno 20 ore di apertura servizi	I centri interculturali Casa di Ramia e Generalab, che afferiscono al Servizio, sono in assenza di barriere e hanno garantito un'apertura di almeno 20 ore /sett.
	Accessibilità multicanale	Accesso tramite almeno tre canali	In presenza, telefonico, web, social	In presenza, telefonico, web (email)
	Informazioni per l'accesso	Segnaletica fisica Aggiornamento canali on line	Chiarezza e puntualità segnaletica Aggiornamento quotidiano info on line	Aggiornate pagine web con info su programmi, eventi ed eventuali turni di chiusura per ferie
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pubblicazione on line atti, provvedimenti e informazioni	Aggiornamento e monitoraggio, con presidio quotidiano	E' stato curato l'aggiornamento e il monitoraggio in maniera costante
	Tempestività di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempestività risposta	Entro 2 giorni lavorativi da segnalazione	Le risposte sono state garantite attraverso comunicazioni via email entro i 2 giorni lavorativi
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Percentuale risposte non conformi a normativa	< 2% risposte	Nessuna risposta non conforme a normativa
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Percentuale risposte secondo standard tempi e completezza	> 90% risposte conformi standard	100%
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Rispetto tempi procedurali Carico arretrati	< 2% risposte oltre termini arretrati < a 15 gg lavorativi	Nessuna risposta oltre i termini previsti
	Criteri di economicità e risparmio	Digitalizzazione procedimenti, atti e moduli	100% atti e moduli	100% di atti e moduli digitalizzati

Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Chiarezza linguaggio e informazioni	Correttezza e completezza istanze di accesso ai servizi > 80%	100% istanze di accesso accolte
	Cortesìa (capacità di ascolto empatico)	Numero reclami	Zero reclami	Zero reclami
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Numero segnalazioni violazioni privacy (data breach)	Zero segnalazioni	Zero segnalazioni

C. Standard di qualità - A79 - Centrale Unica Committenza

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2025
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati	In caso di temporanea assenza reperibilità tramite segreteria o altro servizio della Direzione	Raggiunto 100% – strumento di verifica timepicker
		Appuntamento in presenza	Entro 3 giorni dalla richiesta	Raggiunto 100% – strumento di verifica agenda condivisa
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working. Tracciamento delle chiamate per essere ricontattati	Raggiunto 100% – telefono girato se in modalità agile
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme	Raggiunto 100% – piattaforma meet comune di verona
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sulla intranet	Aggiornamento tempestivo	Raggiunto 100% – strumento di verifica NQ content
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail	Entro 48 ore	Raggiunto 100% – strumento di verifica webmail zimbra
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Assistenza ai RUP e referenti affidamenti	Mediamente entro 3 giorni dalla richiesta	Raggiunto 100% – strumento di verifica registro istanze a campione
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro a segnalazioni utenti interni	Mediamente entro 3 giorni dalla segnalazione	Raggiunto 100% – strumento di verifica registro istanze a campione
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Elaborazione programma biennale (dal 01/01/2024 triennale) acquisti	Entro i termini di legge	Raggiunto 100% – pubblicazioni in amministrazione trasparente e MIT
		Supporto procedure affidamento Lavori	Tempestivo	Raggiunto 100% – strumento di verifica registro istanze a campione
		Supporto procedure affidamento Beni e Servizi	Tempestivo	Raggiunto 100% – strumento di verifica registro istanze a campione
		Supporto giuridico amministrativo ai RUP	Entro 1 settimana dalla richiesta	Raggiunto 100% – strumento di verifica registro istanze a campione
	Criteri di economicità e risparmio	Consumo di carta nell'anno	Molto basso (archivio digitale)	Raggiunto 100% – strumento di verifica contatore stampanti condivise
		Spazio per dipendente	13.24 mq (media)	14.24 mq (media)
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Riscontro a problematiche colleghi	Tempestivo	Raggiunto 100% – strumento di verifica registro istanze a campione
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Rilevazione di customer satisfaction	Non rilevabile	Non rilevabile

C. Standard di qualità 2025 - A80 - Servizi zerosei

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2025
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	n. 23 Nidi collocati sul territorio comunale con accesso al piano terra di cui n. 4 Nidi collocati su due piani con ascensore (Porto S. Pancrazio, S. Bernardino e Colombari 1 e 2)	Collocazione territoriale in ogni Circoscrizione della città	confermato
		n. 1 nido collocato su due piani (Porta Vescovo)	Nidi d'Infanzia aperti 10 ore e mezza giornaliere:	confermato
		3 Sezioni primavera	- 7,30-16,00 - Prolungamento orario 16/18	confermato confermato
		Orario giornaliero	- Micronidi Garbini, Pestrino 8,30 giornaliere: 7,30-16,00 - Nido Integrato Avesa 8,30 giornaliere: 7,30- 16,00	confermato confermato
		Orario settimanale	- Funzionamento in 5 giorni la settimana dal lunedì al venerdì - Dal primo giorno utile di settembre al 30 giugno con sospensione secondo calendario scolastico	confermato confermato
		Orario annuale	Sezioni Primavera:	confermato
			- calendario d'apertura secondo calendario scolastico regionale delle scuole d'Infanzia	confermato
			- apertura dalle 8.30 alle 15.30 dal lunedì al venerdì	confermato
			Spazio Gioco:	confermato
			- aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00	confermato
			- calendario d'apertura del nido comunale in cui è collocato	confermato
	Accessibilità multicanale	Portale del Comune di Verona	Pagina web Servizi Zerosei: Carta dei Servizi	confermato
		Posta elettronica	Ristorazione scolastica: menù e diete pubblicate	confermato
		Servizi on line	27 servizi educativi raggiungibili tramite posta elettronica	confermato
			Utilizzo di video conferenze e pagine W/FB	confermato
	Informazioni per l'accesso	Presenza di adeguata segnaletica	Targa di denominazione del servizio all'entrata	confermato
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Materiale informativo in sede centrale	Informativa durante l'apertura dei servizi in occasione delle iscrizioni (Nidi aperti)	confermato
		Documentazioni educative presenti nei servizi	Carta dei servizi	confermato
			Progetti pedagogici esposti in bacheca al Nido entro la fine di novembre	confermato
			Documentazione educativa a disposizione dei genitori nei Nidi e nel Centro di documentazione	confermato
			Informativa igienico sanitaria	confermato
			Pro memoria scadenze	confermato
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Risposta a richieste in ambito pedagogico	Immediata presa in carico e risposta entro 30 giorni lavorativi	confermato
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numeri di reclami scritti rispetto ai servizi educativi	Fino a 5 ogni 100 iscritti	confermato
		Presenza media giornaliera	70% degli iscritti	confermato

	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Soddisfazione delle famiglie in relazione al servizio educativo erogato	Media di soddisfazione espressa dalle famiglie utenti nei questionari, di almeno 3 su 4 punti massimi, per ciascun Nido	confermato
		Formazione del personale	Partecipazione a un minimo di 24 ore annuali	confermato
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Risposte a richieste dei genitori	Risposta della Coordinatrice: nel giorno di presenza al Nido	confermato
			Risposta della Responsabile pedagogica: appuntamenti concordati entro quattro giorni, rispettando	confermato
	Criteri di economicità e risparmio	Presenza del Coordinatore pedagogico nei servizi periferici per informazioni	Presenza media di quattro giorni al mese in ogni servizio	confermato
	Rassicurazioni e	Comprensione (capacità di aiutare)	Informazioni e consulenze di personale educatore e di coordinamento	Informazioni telefoniche
Previsti minimo 2 colloqui individuali				confermato
Incontri di presentazione e verifica delle attività con i genitori				confermato
Incontri tematici di tipo pedagogico, rivolti ai genitori				confermato
Disponibilità per colloqui a richiesta				confermato
Cortesia		Presenza di educatori disponibili all'ascolto e al dialogo	Nell'indagine di soddisfazione dell'utenza, valutazione media di almeno 3 su 4 relativa a cortesia e disponibilità del personale, per ciascun	confermato
(capacità di ascolto empatico)				confermato
Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)		Presenza di spazi e tempi riservati per i colloqui con le famiglie	Colloqui individuali in spazi riservati.	confermato
			Spazi adeguati per materiali documentativi	confermato
	Conservazione di dati sensibili a norma di legge		confermato	

SCUOLE DELL'INFANZIA

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2025
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	☐ n. 27 Scuole dell'Infanzia collocate sul territorio comunale con accesso al piano terra di cui n. 6 Scuole con piano semirialzato ☐ Orario giornaliero ☐ Orario settimanale ☐ Orario annuale	Collocazione territoriale in ogni Circonscrizione della città Scuole dell'Infanzia aperte 8 ore giornaliere: ☐ Dalle 8 alle 16 ☐ Possibile attivazione di anticipoposticipo e prescuola ☐ Funzionamento in 5 giorni la settimana dal lunedì al venerdì ☐ Seconda settimana	Standard di qualità raggiunto nel 2025
	Accessibilità multicanale	☐ Portale del Comune di Verona ☐ Posta elettronica ☐ Servizi on line	☐ Pagina web Servizi Zerosei: Carta dei Servizi ☐ Ristorazione scolastica: menù e diete pubblicate ☐ 27 scuole raggiungibili tramite posta elettronica ☐ Utilizzo di video conferenze e	Standard di qualità raggiunto nel 2025
	Informazioni per l'accesso	Presenza di adeguata segnaletica	Targa di denominazione del servizio all'entrata	Standard di qualità raggiunto nel 2025
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	☐ Materiale informativo in sede centrale ☐ Documentazioni educative presenti nei servizi	☐ Informativa durante l'apertura dei servizi in occasione delle iscrizioni (Scuole aperte) ☐ Carta del servizio ☐ Piano dell'Offerta Formativa esposto in bacheca alla Scuola dell'infanzia entro la fine di novembre ☐ Documentazione a disposizione dei genitori nelle scuole e nel Centro di documentazione ☐ Informativa igienico sanitaria	Standard di qualità raggiunto nel 2025
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Risposta a richieste in ambito pedagogico	Immediata presa in carico e risposta entro 30 giorni lavorativi	Standard di qualità raggiunto nel 2025

Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	- Numeri di reclami scritti rispetto ai servizi scolastici - Presenza media giornaliera	- Fino a 5 ogni 100 iscritti - 70% degli iscritti	Standard di qualità raggiunto nel 2025
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	- Soddisfazione delle famiglie in relazione al servizio educativo erogato - Formazione specifica del personale	- Media di soddisfazione espressa dalle famiglie utenti nei questionari, di almeno 3 su 4 punti massimi, per ciascuna Scuola - Partecipazione a un minimo di 24 ore annuali	Standard di qualità raggiunto nel 2025
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	- Risposte a richieste dei genitori - Chiarimenti - Approfondimenti - Consigli	- Risposta della Referente di plesso: durante la sua presenza a scuola - Risposta della Responsabile pedagogica: appuntamenti concordati entro tre giorni, rispettando disponibilità oraria genitori	Standard di qualità raggiunto nel 2025
	Criteri di economicità e risparmio	Presenza del Coordinamento pedagogico centrale	Presenza di almeno due Coordinatrici/tori pedagogici centrali	Standard di qualità raggiunto nel 2025
	Comprensione (capacità di aiutare)	Informazioni e consulenze di personale docente e di coordinamento	- Informazioni telefoniche - Minimo 2 colloqui individuali con i genitori - Incontri di presentazione e verifica delle attività didattiche - Incontri tematici di tipo pedagogico, rivolti ai genitori - Disponibilità per colloqui a richiesta	Standard di qualità raggiunto nel 2025
	Cortesìa (capacità di ascolto empatico)	Presenza di insegnanti disponibili all'ascolto e al dialogo	Nell'indagine di soddisfazione dell'utenza valutazione media di almeno 3 su 4 punti massimi, per ciascuna Scuola, relativamente a cortesia e disponibilità del personale	Standard di qualità raggiunto nel 2025
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Presenza di spazi e tempi riservati per i colloqui con le famiglie	- Colloqui individuali in spazi riservati - Spazi adeguati per materiali documentativi - Conservazione di dati sensibili a norma di legge	Standard di qualità raggiunto nel 2025

C. Standard di qualità 2025 - A81 - Edilizia scolastica

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2025
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza in ufficio negli orari indicati.	In caso di temporanea assenza reperibilità su telefonia mobile	Sempre garantita la presenza minima di personale
		Appuntamento in presenza	Entro 3 giorni dalla richiesta	Sempre garantito
	Accessibilità multicanale	Reperibilità telefonica	Sempre garantita anche in modalità Smart Working. Tracciamento delle chiamate per essere ricontattati	Sempre garantita con telefono cellulare
		Videoconferenza	Su appuntamento su tutte le più comuni piattaforme	Sempre garantita se necessaria
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Pagine dedicate sulla intranet	Aggiornamento tempestivo	Per quanto di pertinenza
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Riscontro e-mail	Entro 24 ore	Riscontri effettuati nei limiti degli orari d'ufficio
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Riscontro della richiesta di intervento	Garantita entro 5 giorni. Ordinariamente entro 1 giorno.	Generalmente sempre garantita
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Valutazione, classificazione, invio OdL al manutentore	Entro 10 giorni lavorativi Ordinariamente entro 5 giorni lavorativi	Generalmente sempre garantita
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Chiusura dell'intervento di manutenzione ordinaria	Entro 30 giorni nel 90% dei casi	Si conferma
		Chiusura dell'intervento di manutenzione ordinaria urgente	Entro 5 giorni lavorativi dall'ordine di lavoro	Si conferma
		Chiusura dell'intervento di manutenzione straordinaria	Da definire caso per caso in base alla complessità dell'intervento	Concluse con il massimo accordo con gli utenti, sulle modalità e tempi di esecuzione
	Criteri di economicità e risparmio	Applicazione CAM e risparmio energetico	Ogni qual volta applicabile	Si conferma
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Report intervento implementato nella scheda richiesta	Entro 30 giorni dall'esecuzione nel 90% dei casi	Si conferma
	Cortesia (capacità di ascolto)	Contatto telefonico con il richiedente quando necessario	Nel 95% dei casi necessari	Sempre
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Rapporto con il responsabile della struttura richiedente	Nel 100% dei casi di richieste di rapporto	Sempre

C. Standard di qualità 2025 - A83 - PROGRAMMAZIONE SOCIO SANITARIA

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2025
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Numero di ore di disponibilità del servizio Numero di punti di accesso sul territorio Spazi privi di barriere architettoniche	24 ore /settimana medie 1 Percorsi agevolati	24 ore /settimana medie, 1 Percorso agevolato
	Accessibilità multicanale	Accesso ai servizi tramite numero verde Sportello SI o e-mail Accesso ai principali servizi con domanda on line	Almeno 2 canali gratuiti Domanda on line per i principali servizi	Almeno 2 canali gratuiti: mail e n. verde Sportello SI Domanda on line per Famiglie fragili
	Informazioni per l'accesso	Numero Verde Sportello SI Sito Internet	Informazioni telefoniche in tempo reale; informazioni a sportello secondo ordine di arrivo Costante aggiornamento	Informazioni telefoniche in tempo reale; informazioni a sportello secondo ordine di arrivo Costante aggiornamento
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Tempo di pubblicazione e aggiornamento sul sito delle informazioni relative ai prodotti e servizi erogati e aggiornamento dei materiali informativi cartacei	Entro 5 giorni	Entro 3 giorni
	Tempestività di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Numero massimo di giorni per la risposta	Entro 30 giorni dal ricevimento, prorogabili di altri 30 per questioni di particolare complessità	Entro 30 giorni dal ricevimento, prorogabili di altri 30 per questioni di particolare complessità
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di cittadini che si rivolgono ai servizi	Primo ascolto del 100% dei cittadini e indicazione del percorso verso il servizio idoneo	Primo ascolto del 100% dei cittadini e indicazione del percorso verso il servizio idoneo
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero giornate di formazione per operatore	Mediamente 1 giorno/bimestre	40 ore minime per operatore, salvo presenza in servizio inferiore all'annualità, nel qual caso le ore sono riparametrate in base a presenza effettiva
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempi di attesa a sportello Tempi di attesa accesso ai servizi	Risposta telefonica media entro 2 minuti, in presenza mediamente entro 15 minuti Risposta telefonica immediata; gestione calendario appuntamenti secondo disponibilità	Risposta telefonica media entro 2 minuti, in presenza mediamente entro 15 minuti Risposta telefonica immediata; gestione calendario appuntamenti secondo disponibilità
	Criteri di economicità e risparmio	Accesso telefonico Accesso su appuntamento	Prestazioni erogate nell'anno/numero ore di servizi erogati	Prestazioni erogate nell'anno/numero ore di servizi erogati
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Formazione del personale all'ascolto	Accesso di tutto il personale, a turno, ad almeno un pacchetto formativo	Accesso di tutto il personale, a turno, ad almeno un pacchetto formativo
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Soddisfazione degli utenti rispetto alla cortesia degli operatori	Numero rilevazioni positive almeno 80% rispetto a interviste/questionari raccolti	Numero rilevazioni positive superiori all'80% rispetto a interviste/questionari raccolti
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Gestione utenza a risposta immediata Gestione utenza servizi su appuntamento prenotato	Risposta in spazi separati dagli spazi d'attesa	Risposta in spazi separati dagli spazi d'attesa

C. Standard di qualità 2025 - A84 - GRANDI EVENTI E MANIFESTAZIONI

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese	Standard di qualità raggiunto nel 2025
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Presenza di uffici in sedi dotate di ascensore	minimo 30 ore settimanali	Standard Superato – fatte almeno 50 ore di presenza e apertura al pubblico settimanalmente
		n. ore di apertura al pubblico previo appuntamento		
	Accessibilità multicanale	Videoconferenza	Su appuntamento	Standard Raggiunto – call fatte anche su richiesta dell'ultimo minuto
		Reperibilità telefonica	quotidiano	Standard Raggiunto – sempre disponibilità da lunedì a venerdì e spesso anche nei week end per alcuni colleghi nei momenti di eventi in corso
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Informazioni aggiornate su sito internet	Entro 30 giorni dall'introduzione di nuovi contenuti	standard confermato
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	riscontro ricevimento e-mail o PEC	Entro 7 giorni	standard confermato
Efficacia	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Giorni richiesti per evasione pratiche	Entro 15 giorni da approvazione di Delibera di Giunta	standard superato – a volte si evadono le pratiche entro 1 o massimo 3 giorni dalla deliberazione
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Aggiornamento formazione del personale	Minimo 24 ore di aggiornamento l'anno	standard confermato e a volte superato
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempi medi di risposta a email	Entro 5 giorni	standard confermato, a volte però servono un paio di giorni
	Criteri di economicità e risparmio	Tempi medi di invio di documentazione su richiesta	Entro 5 giorni	standard confermato, a volte superato
Rassicurazione	Comprensione (capacità di aiutare)	Presenza di personale competente e in grado di fornire supporto	Informazioni esaustive e chiare telefoniche, ovvero in presenza e a mezzo e-mail	standard confermato
	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Soddisfazione degli utenti rispetto alla cortesia del personale	riscontri positivi da parte di cittadini, associazioni e Istituzioni	standard confermato