

<b>INDICATORI DI QUALITA'</b>				
<b>Dimensione</b>	<b>Sottodimensione</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Formula indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>
Accessibilità	Fisica	Accesso fisico allo sportello di accoglienza dell'U.R.P. anche per i diversamente abili	5 giornate lavorative a settimana	260 giorni
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, mail certificata, e-mail	5 giornate lavorative a settimana	260 giorni
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web	Numero pagine web aggiornate / Numero pagine web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Erogazione del servizio entro i termini previsti dalla normativa vigente.	Numero richieste evase entro i termini previsti dalla normativa vigente / Numero richieste pervenute	96%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web dell'informazione riguardante il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web dei termini di conclusione dei procedimenti	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	% di regolarità del servizio erogato	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale richieste	100%
	Affidabilità	Pertinenza del servizio erogato	Numero di reclami / Numero richieste evase	< 5%
	Compiutezza	% di esaustività del servizio erogato	Numero richieste evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di richieste	100%