

## STANDARD DI QUALITA'

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	5 giornate lavorative a settimana	250
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail	5 giornate lavorative a settimana	250
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e/o regolamento. Il servizio telefonico fornisce risposte in tempo reale; le risposte alle e-mail sono evase entro 24 /48 ore (entro 72 ore se pervenute nella chiusura dell'ufficio per fine settimana o festività)	a) Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. b) Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi. c) Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/48 ore.	95%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della 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 della tempistica programmata	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
	Conformità	Percentuale di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero richieste evase	< 5%
	Compiutezza	Percentuale di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	90%