

INDICATORI DI QUALITA'

Dimensione	Sottodimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso alle informazioni	5 giornate lavorative a settimana. Le attività della Sala operativa vengono assicurate 7 giornate settimanali (inclusi i festivi)	365
	Multicanale	Possibilità di comunicare a mezzo telefono, fax, posta, e-mail; app e facebook	5 giornate lavorative a settimana; 7 giornate (anche festive) le attività della Sala Operativa	365
		Disponibilità del servizio tramite pubblicazione sul sito web istituzionale	Numero spazi web aggiornati) / (Numero spazi web da aggiornare - Il sito è in continuo aggiornamento)-	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) Le segnalazioni pervenute alla Sala Operativa vengono evase in tempo reale 7 giorni su 7- Le segnalazioni pervenute tramite app "anch'io segnalo " vengono prese in carico entro le successive 8 ore.	-Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto. -Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60 secondi - Tempo medio di risposta alle richieste via e-mail: 24/ 48 ore; -Tempo medio di risposta su facebook è di 24 H. -Tempo medio app 8 ore	98%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del Servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	7 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	7 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	7 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	7 giorni

		eventuali spese a carico dell'utente		
Efficacia	Conformità	% di regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento - Numero totale di richieste pervenute	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami- Numero richieste evase	< 5%
	Compiutezza	% di esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza - Numero totale di richieste presentate comunicazioni	95,00%