

AREA 1 - Socio Assistenziale, Culturale e Sportiva

Fattori, Indicatori, Standard di qualità servizi sociali.

FATTORE		INDICATORE	STANDARD
Accessibilità dell'utenza	Accessibilità fisica	Ampiezza orario di apertura al pubblico	Periodo invernale: 15 ore e 30 settimanali Periodo estivo: 14 ore e 30 settimanali
		Disponibilità appuntamenti fuori orario apertura al pubblico	3 ore settimanali
		Disponibilità per interventi urgenti senza appuntamento	Tutti i giorni a richiesta dell'utente
	Accessibilità multicanale	Tempo medio di attesa allo sportello	15 minuti
	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito, sull'albo pretorio comunale, pubblicazione su quotidiani per avvisi importanti.	3 giorni
Tempestività	Tempestività	Rispetto dei termini di conclusione dei procedimenti amministrativi stabiliti con regolamento comunale.	Riduzione del 10% del termine stabilito per ogni procedimento dal regolamento comunale
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	3 giorni
	Modalità di contatto	Pubblicazione sul sito delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	3 giorni
	Tempistiche di risposta	Tempi di risposta al cittadino per la gestione dei reclami	30 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito delle eventuali spese a carico dell'utente	3 giorni
Efficacia	Conformità	Percentuale di pratiche che verranno evase conformemente alla normativa	100%
	Affidabilità	Percentuale del numero di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	3%
	Competenze	Percentuale delle istanze concluse senza richiedere documentazione già in possesso all'amministrazione	90%

119

AREA 1 - POLITICHE SOCIALI, PUBBLICA ISTRUZIONE, PROMOZIONE CULTURALE E SPORTIVA