



SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	NOTE
Pronto Intervento	tempestività del servizio	tempo di primo intervento	In situazioni ordinarie, entro 70 minuti dal ricevimento della segnalazione telefonica	100%	45 richieste		
Accertamenti ordinari	trasparenza del servizio	Tempo di definizione della pratica e contatto con il cittadino per la comunicazione degli esiti o per l'informazione dello stato di avanzamento delle indagini e delle motivazioni del differimento dei termini di chiusura della pratica da parte dell'operatore che esegue gli accertamenti e/o indagini	Entro 30 giorni dall'arrivo della segnalazione	100%	75 interventi		
Presidio Permanente di Protezione Civile	tempestività e qualità del servizio	pattuglie impegnate giornalmente nei quadranti orari dalle ore 6,30 alle 13,30 e dalle 13,00 alle 20,00	n. 1 pattuglia, di almeno due operatori, ogni giorno dell'anno, che esegue, nell'ambito del territorio del Comune di Genova, l'attività di Presidio Permanente di Protezione Civile	100%	365 giorni anno		
AZIONI DI MIGLIORAMENTO			ESITI				
1) Ampliare la comunicazione in modo da sensibilizzare i cittadini sulle tematiche ambientali e sui servizi prestati. Esportare la professionalità acquisita alle strutture territoriali della P.L. attraverso corsi di formazione interna.			3 corsi effettuati in modalità on line				
2) Formazione e/o aggiornamento specialistico degli operatori al fine di garantire un'attività e/o risposta ai cittadini altamente professionale.			2 corsi in modalità videocall				
Il Responsabile Dott. FRANCESCO CASTELLANI (documento firmato digitalmente)							