



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO - Anno 2021

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTE DEL DATO	NOTE
Accessibilità alle informazioni anche per via telematica.	Trasparenza, accessibilità e tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di risposta alle e-mail pervenute	48 ore	100%	24964 e-mail ricevute e lavorate di cui 8574 evase (le restanti 16390 sono state analizzate e categorizzate come spam)		TABELLE ANNUALI MONITORAGGI URP	
Accessibilità al servizio	Trasparenza, accessibilità e tempestività nell'erogazione del servizio	Ore di apertura settimanale dello sportello	minimo 20 ore settimanali	100%	A causa dell'emergenza sanitaria le attività di sportello sono state svolte attraverso contatti mail e/o telefonici; da ottobre 2021 è ripresa l'apertura su appuntamento (20 ore la settimana)			
Partecipazione dei cittadini e garanzia della comunicazione relativa alle segnalazioni	Trasparenza, accessibilità e tempestività nell'erogazione del servizio	Assegnazione delle segnalazioni alle direzioni competenti	presa in carico e assegnazione entro 2 giorni lavorativi	100%	10920 segnalazioni pervenute 10920 segnalazioni assegnate		La procedura della Piattaforma SegnalaCI prevede le assegnazioni da parte dell'URP all'ufficio /direzione competente entro 48 ore lavorative. I responsabili del progetto seguono costantemente la gestione delle segnalazioni.	

AZIONI DI MIGLIORAMENTO	ESITI
1) Monitoraggio rispetto all'aggiornamento dei dati presenti nella banca dati degli uffici	ESITI Controllo costante delle schede che l'ufficio consulta quotidianamente per rispondere ai quesiti dei cittadini che ci contattano al numero verde.
2) Supporto alle iniziative di digitalizzazione e innovazione dell'ente tramite azioni rivolte ai cittadini non nativi digitali o comunque in situazione di debolezza con l'obiettivo di garantire equità e rispettare il diritto universale di accesso dei servizi	ESITI Gestione degli appuntamenti per passaporto come da accordo con Questura di Genova per i cittadini impossibilitati a gestire autonomamente la p
3) Gestione dei messaggi di posta elettronica rifiutati dalla casella di posta comunegenova@postemailcertificata.it	ESITI Gestite 10619 mail rifiutate dalla casella di posta comunegenova@postemailcertificata.it

Documento firmato digitalmente

Dott.ssa Monica Bocchiardo