



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi STATISTICA - 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
Consulenze e particolari elaborazioni dati su richiesta del cittadino	Tempestività	Tempi	4 gg lavorativi per dati disponibili presso la direzione e che non necessitano di complesse rielaborazioni; qualora sia necessaria una estrapolazione a cura dei Sistemi Informativi si garantisce l'inoltro della richiesta dati entro 2 gg lavorativi, previa comunicazione all'interessato	88,5%	46 richieste soddisfatte entro i termini/52 richieste totali	il mancato raggiungimento dell'obiettivo è dovuto all'adeguamento alla procedura di rilascio dati che è stata formalizzata con nota Prot. 22/12/2021.0463195	tabella excel di registrazione richieste dati	Il tempo medio di risposta è stato di 2,2 gg
Controllo della legittimità e corretta attività dei rilevatori ISTAT e dei rilevatori interni alla Civica Amministrazione	Tempestività	Tempo di risposta alla richiesta di controllo identità del rilevatore	In tempo reale	100%	n richieste soddisfatte nei tempi previsti/ n. totale richieste		per l'anno 2021 non è possibile riportare i riferimenti numerici, in quanto per la tipologia di servizio, non era ancora attiva una registrazione delle richieste. Per il 2022 sarà predisposto un foglio condiviso su cui saranno registrati gli estremi delle richieste	l'obiettivo è stato raggiunto in quanto tutte le richieste di verifica vengono effettuate in tempo reale
AZIONI DI MIGLIORAMENTO			ESITI					
1) Con la collaborazione dell'Università di Genova saranno modificate le procedure relative ai flussi informativi al fine di migliorare lo scambio di dati all'interno dell'Ente e di implementare nuove fonti dati grazie ad accordi con organismi ed enti esterni alla Civica Amministrazione			Grazie alla collaborazione con Vodafone è stato possibile avviare la raccolta dati relativa alla popolazione presente nel territorio comunale ai fini della puntuale fornitura di tale informazione agli organi decisionali della C.A.					
2) Viste le criticità correlate alla situazione di emergenza sanitaria, nel caso del protrarsi della stessa, saranno messe in atto le azioni necessarie a garantire comunque la fruizione dei servizi da parte del cittadino			Attraverso un'opportuna turnazione delle giornate in cui il servizio è svolto in modalità agile, è stata garantita la continuità e la qualità dei servizi forniti ai cittadini					