



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI
Carta dei Servizi Assicurazioni - 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
Assicurazioni: attività amministrativa relativa all'istruzione e alla gestione delle pratiche per l'apertura dei sinistri relativi alle polizze assicurative.	Tempestività	numero giorni per istruzione richieste di risarcimento	10 giorni lavorativi	100%	800		Dato informatico estratto da un programma di estensione di Access, denominato V20 e materiale cartaceo conservato in ufficio	
Recupero danni: attività amministrativa relativa all'istruzione e alla gestione delle pratiche per il recupero delle spese conseguenti sia a danneggiamenti causati da terzi al patrimonio comunale sia ad interventi derivanti da ordinanze contingenti e urgenti emesse dal Comune a carico di terzi responsabili.	Tempestività	numero giorni per istruzione pratiche per recupero danni	60 giorni lavorativi	100%	430		Dato informatico estratto da un programma di estensione di Access, denominato V20 e materiale cartaceo conservato in ufficio	
AZIONI DI MIGLIORAMENTO			ESITI:					
1) Formazione e aggiornamento continuo del personale da attivare anche in collaborazione con il			ESITI: efficientamento nella gestione dei sinistri					
2) Maggiore collaborazione con l'Azienda Servizi Territoriali per il patrimonio comunale, da questa			ESITI: miglioramento della interoperatività					