



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO - Anno 2023

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
Informazioni sui servizi, le pratiche, gli uffici comunali, le iniziative, gli orari e le attività del Comune; Accesso Civico, messa a disposizione di dati via telematica	Tempestività	Tempo di risposta alle e-mail pervenute	48 ore	100,00%	n.6621/6621		tabelle annuali monitoraggi URP	17801 e-mail ricevute e lavorate di cui 6621 evase (le restanti 11180 sono state analizzate e categorizzate come spam)
Informazioni sui servizi, le pratiche, gli uffici comunali, le iniziative, gli orari e le attività del Comune; Accoglimento istanze di Accesso Civico, messa a disposizione di dati presso lo sportello	Accessibilità	Ore di apertura settimanale dello sportello	Minimo 20 ore di apertura settimanale	100,00%	20h sett/20h sett		tabelle annuali monitoraggi URP	n. 4377 accessi allo sportello
Partecipazione dei cittadini e garanzia della comunicazione relativa alle segnalazioni	Tempestività	Assegnazione delle segnalazioni alle direzioni competenti	presa in carico e assegnazione entro 2 giorni lavorativi	100,00%	22344 segnalazioni pervenute 22344 segnalazioni assegnate		tabelle annuali monitoraggi URP	
AZIONI DI MIGLIORAMENTO					ESITI			
1)Passaggio alla tecnologia VoIP del sistema di telefonia del numero verde					Il sistema di telefonia dell'URP è passato a VoIP garantendo una più agile gestione delle chiamate, possibilità di risposta dal PC anche in smartworking.			
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 ai servizi					Gestione degli appuntamenti per passaporto come da accordo con Questura di Genova per i cittadini impossibilitati a gestire autonomamente la procedura. Rilascio credenziali Spid (Rao pubblico) come azione di supporto per i cittadini in difficoltà con riconoscimento de Visu presso identity provider. Inserimento segnalazioni per conto dei cittadini. Prenotazione appuntamenti nell'agenda dei servizi dell'ente			
3)Miglioramento del servizio di assistenza al cittadino anche in vista della creazione di un punto unico di contatto (CzRM)					Sviluppo di una Newsletter istituzionale per potenziare la diffusione delle informazioni relative ai servizi integrata con in CzRM. Partecipazione al Gruppo di Supporto per il miglioramento dell'efficienza del sistema di segnalazione.			