

**RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI**

Carta dei Servizi Affissioni- Anno 2025

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
Richiesta affissione	Tempestività	Garanzia dell'affissione nel periodo prescelto dall'utente	100%	100%	3996/3996		Sistema on line QUIX	
Rinuncia affissione	Tempestività	Tempo massimo di evasione della richiesta	Entro 15 giorni dalla presentazione dell'istanza	100%	85/85		Sistema on line QUIX	
Rimborsi su istanza del richiedente	Tempestività	Tempo massimo di conclusione dell'istruttoria ed emissione del provvedimento di diniego o di liquidazione del rimborso	Entro 80 giorni dalla presentazione dell'istanza	100%	30/30		AURIGA: Determinazioni Dirigenziali e Protocollo	
Gestione segnalazioni disservizi	Tempestività	Tempo massimo per risposte scritte	Entro 20 giorni dalla presentazione della segnalazione	100%	17/17		Archivio digitale Ufficio Affissioni	
Informazioni relative alla specifica situazione del richiedente	Tempestività	Tempo intercorrente tra la richiesta informazioni da parte dell'utente e la risposta scritta da parte dell'ufficio affissioni	Entro 20 giorni	100%	3353/3353		Outlook	
	Accessibilità	Numero canali attivi di informazione	3 canali di informazione (sito istituzionale, piattaforma affissioni, email)	100%	3/3		Sito Istituzionale, Sistema on line QUIX, Outlook	
<b>AZIONI DI MIGLIORAMENTO</b>				<b>ESITI</b>				
1) Report impianti liberi a disposizione dell'utente;				<b>Positivo</b>				
2) Simulazione della domanda per ottenere un preventivo di spesa;				<b>Positivo</b>				
3) Annullamento della richiesta direttamente on line.				<b>Positivo</b>				