

RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO - Anno 2024

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; Accoglimento istanze di Accesso Civico, messa a disposizione di dati via telematica	Tempestività	Tempo di risposta alle e-mail pervenute	48 ore	100%	17801 e-mail ricevute e lavorate di cui 6285 evase (le restanti 11516 sono state analizzate e categorizzate come spam)		tabelle annuali monitoraggi URP	
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%	3260 accessi allo sportello		tabelle annuali monitoraggi URP	
Partecipazione dei cittadini e garanzia della comunicazione relativa alle segnalazioni	Tempestività	Assegnazione delle segnalazioni alle direzioni competenti	Presenza in carico e assegnazione entro 2 giorni lavorativi	100%	25439 segnalazioni pervenute 25439 segnalazioni assegnate		tabelle annuali monitoraggi URP	
AZIONI DI MIGLIORAMENTO				ESITI				
1) Miglioramento del servizio di assistenza al cittadino tramite il potenziamento dei servizi gestiti attraverso il punto unico di contatto (CRzM)				Gestione delle richieste di assistenza riguardanti i servizi censiti nel sito web istituzionale, di competenza dell'URP, tramite CRzM				
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.				
3) Potenziamento della capacità dell'URP di dare risposte rispetto ai servizi garantendo trasparenza ed equità				Adozione del sito web istituzionale come punto unico di informazione rispetto ad uffici e servizi				