

RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO - 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
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%	17732 e-mail ricevute e lavorate di cui 5911 evase (le restanti 11821 sono state analizzate e categorizzate come spam)		tabelle annuali di monitoraggio	
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%	1837 accessi allo sportello		tabelle annuali di monitoraggio	
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%	30944 segnalazioni pervenute e lavorate		tabelle annuali di monitoraggio	
<b>AZIONI DI MIGLIORAMENTO</b>			<b>ESITI</b>					
1) Potenziamento della capacità dell'URP di dare risposte trasparenti, univoche e imparziali rispetto agli uffici e ai servizi dell'Ente tramite l'utilizzo nel nuovo sito istituzionale come unico punto di riferimento			Nel corso del 2025 è stato consolidato l'utilizzo del sito istituzionale quale repository unico per le informazioni riguardanti i servizi del comune, gli uffici responsabili e i punti di contatto.					
2) Miglioramento del servizio di assistenza al cittadino tramite il potenziamento dei canali gestiti attraverso il punto unico di contatto (CRzM)			L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è il punto di riferimento per il corretto indirizzamento delle riassegnazioni delle richieste di assistenza e dei ticket generati da email inserite nel CRzM					
3) 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			L'URP è RAO Pubblico per la creazione di credenziali Spid. Diffonde l'utilizzo dell'assistente virtuale Zenia attraverso l'utilizzo a sportello e la promozione al telefono.					