



## RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

### Carta dei Servizi Ufficio Relazioni con il Pubblico - Anno 2019

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO
Accessibilità alle informazioni anche per via telematica.	Tempo di risposta alle e-mail pervenute	48 ore	Tutte le email ricevute hanno avuto risposta entro le 48 ore quindi 100%; 80% delle email ricevute ha avuto risposta nelle 24 ore
Accessibilità al servizio	Ore di apertura settimanale dello sportello	20 ore settimanali	20 ore settimanali nel periodo estivo e 25 ore settimanali nel periodo invernale
Partecipazione dei cittadini e garanzia della comunicazione relativa alle istanze pervenute	Controllo sull'andamento dei reclami ricevuti fino alla presa in carico da parte dell'ufficio	Monitoraggio, presa in carico, sollecito in caso di inadempienze e feed back al destinatario segnalante previsti in 30 giorni	Tutti i reclami sono stati monitorati fino alla presa in carico degli uffici destinatari










**NOTE**













—

