



Comune di Genova



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO - Anno 2020

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	NOTE
Accessibilità alle informazioni anche per via telematica.	Trasparenza, accessibilità e tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di risposta alle e-mail pervenute	48 ore	100%			
Accessibilità al servizio	Trasparenza, accessibilità e tempestività nell'erogazione del servizio	Ore di apertura settimanale dello sportello	20 ore settimanali	*		*Chiusura sportello per cause legate emergenza covid	
Partecipazione dei cittadini e garanzia della comunicazione relativa alle istanze pervenute	Trasparenza, accessibilità e tempestività nell'erogazione del servizio	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	100%			
AZIONI DI MIGLIORAMENTO			ESITI				
Monitoraggio rispetto all'aggiornamento dei dati presenti nella banca dati degli uffici			L'URP realizza un monitoraggio dei dati riguardanti gli uffici dell'ente attraverso attività di controllo su istanza di terzi e attraverso attività pianificate dall'ufficio				
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 rispetto del diritto universale di accesso dei servizi			Rilascio credenziali Spid (fino alla chiusura dello sportello a seguito della pandemia), Supporto al cittadino per sistema online di segnalazione, Supporto telefonico e via posta elettronica su richieste riguardanti i servizi dell'ente				
Gestione dei messaggi di posta elettronica rifiutati dalla casella di posta comunegenova@postemailcertificata.it			Risposta ai cittadini che inviano corrispondenza al domicilio digitale dell'Ente da caselle di posta elettronica tradizionale				
Il Direttore VIGLIENZONI ALFREDO (documento firmato digitalmente)			Dott.				