



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%			
<b>AZIONI DI MIGLIORAMENTO</b>			<b>ESITI</b>				
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.				