



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO - Anno 2022

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 del servizio	Tempo di risposta alle e-mail pervenute	48 ore	100%	21820 e-mail ricevute e lavorate di cui 7328 evase (le restanti 14492 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 al servizio	Ore di apertura settimanale dello sportello	Minimo 20 ore di apertura settimanale		A causa dell'emergenza sanitaria le attività di sportello sono state svolte attraverso contatti mail e/o telefonici; nel 2022 è proseguita la riapertura (ripresa ad ottobre 2021) su appuntamento			
Partecipazione dei cittadini e garanzia della comunicazione relativa alle segnalazioni	Trasparenza, accessibilità e tempestività nell'erogazione del servizio	Assegnazione delle segnalazioni alle direzioni competenti	presa in carico e assegnazione entro 2 giorni lavorativi	100%	17718 segnalazioni pervenute 17718 segnalazioni assegnate		La procedura della Piattaforma SegnalaCI prevede le assegnazioni da parte dell'URP all'ufficio /direzioe competente entro 48 ore lavorative. I responsabili del progetto seguono costantemente la gestione delle segnalazioni	
AZIONI DI MIGLIORAMENTO			ESITI					
1) Monitoraggio rispetto all'aggiornamento dei dati presenti nella banca dati degli uffici			ESITI Controllo costante delle schede che l'ufficio consulta quotidianamente per rispondere ai quesiti dei cittadini che ci contattano al numero verde.					
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 dei servizi			ESITI 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) Gestione dei messaggi di posta elettronica rifiutati dalla casella di posta comunegenova@postemailcertificata.it			ESITI Gestite 8971 mail rifiutate dalla casella di posta comunegenova@postemailcertificata.it					