

STANDARD E IMPEGNI DI QUALITÀ

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Modalità di rilevazione/calcolo	Standard di qualità	Indennizzo
Accessibilità al servizio	Accessibilità fisica delle sedi e degli eventuali sportelli a contatto con il pubblico anche a persone con disabilità motoria	N. strutture con accessibilità a norma per persone con disabilità motorie/N. strutture	100%	previsto
Accessibilità al servizio	Apertura della sede amministrativa agli utenti	N. di ore di apertura settimanale da lunedì a venerdì	min. 21.30h, salvo diversa organizzazione da parte dei servizi	previsto
Accessibilità al servizio	Apertura della sede amministrativa agli utenti	N. di ore di servizio telefonico attivo settimanale da lunedì a venerdì	min. 21.30h, salvo diversa organizzazione da parte dei servizi	previsto
Tutela dell'utente	Risposta ai reclami e alle segnalazioni di competenza	N. reclami/segnalazioni evasi/n. reclami/segnalazioni ricevuti	100%	previsto
Tutela dell'utente	Tempistica di risposta ai reclami e alle segnalazioni di competenza	Tempo di risposta ai reclami/alle segnalazioni in giornate	entro 30 giorni dal ricevimento	previsto
Orientamento all'utente	Aggiornamento della Carta della Qualità dei Servizi	Periodicità aggiornamento della Carta della Qualità dei Servizi	min. 1 volta l'anno	previsto
Orientamento all'utente	Realizzazione indagini di verifica della soddisfazione degli utenti	Periodicità effettuazione <i>customer satisfaction</i>	min. 1 ogni 3 anni	previsto
Trasparenza	Rendicontazione annuale sulla qualità dei servizi	Redazione annuale del report rendicontatorio sulla qualità dei servizi	entro il 15.03	previsto
Comunicazione	Aggiornamento informazioni sul servizio nel sito internet istituzionale	Schede servizi aggiornate /Schede servizi	100%	previsto