

## AREA 1 - Socio Assistenziale, Culturale e Sportiva

### Fattori, Indicatori, Standard di qualità servizi sociali.

| FATTORE                   |                                      | INDICATORE  | STANDARD   |
|---------------------------|--------------------------------------|---|--|
| Accessibilità dell'utenza | Accessibilità fisica                 | Ampiezza orario di apertura al pubblico   | Periodo invernale: 15 ore e 30 settimanali<br>Periodo estivo: 14 ore e 30 settimanali  |
|                           |                                      | Disponibilità appuntamenti fuori orario apertura al pubblico  | 3 ore settimanali  |
|                           |                                      | Disponibilità per interventi urgenti senza appuntamento   | Tutti i giorni a richiesta dell'utente   |
|                           | Accessibilità multicanale            | Tempo medio di attesa allo sportello  | 15 minuti  |
|                           | Accessibilità multicanale            | Informazioni sul sito, sull'albo pretorio comunale, pubblicazione su quotidiani per avvisi importanti.        | 3 giorni   |
| Tempestività              | Tempestività                         | Rispetto dei termini di conclusione dei procedimenti amministrativi stabiliti con regolamento comunale.       | Riduzione del 10% del termine stabilito per ogni procedimento dal regolamento comunale |
| Trasparenza               | Responsabili                         | Pubblicazione sul sito delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio                            | 3 giorni   |
|                           | Modalità di contatto                 | Pubblicazione sul sito delle informazioni riguardanti le modalità di contatto                                 | 3 giorni   |
|                           | Tempistiche di risposta              | Tempi di risposta al cittadino per la gestione dei reclami  | 30 giorni  |
|                           | Eventuali spese a carico dell'utente | Pubblicazione sul sito delle eventuali spese a carico dell'utente   | 3 giorni   |
| Efficacia                 | Conformità                           | Percentuale di pratiche che verranno evase conformemente alla normativa                                       | 100%   |
|                           | Affidabilità                         | Percentuale del numero di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto | 3%   |
|                           | Competenze                           | Percentuale delle istanze concluse senza richiedere documentazione già in possesso all'amministrazione        | 90%  |

119

AREA 1 - POLITICHE SOCIALI, PUBBLICA ISTRUZIONE, PROMOZIONE CULTURALE E SPORTIVA