



MODULO DI RILEVAZIONE SERVIZI RESI AL CITTADINO

Area: Amministrativa

Servizio: DIFENSORE CIVICO

Dirigente Area: Dott.ssa Speranza Schirru

1. Standard di qualità

Standard	Indicatore	Valore attuale	Valore programmato
Accessibilità:			
Fisica	Accesso al servizio mediante ricevimento presso la sede della Provincia	Ricevimento garantito presso la sede provinciale con appuntamento	Mantenimento della piena accessibilità del servizio
Multicanale	Modalità di presentazione delle istanze	Mail di contatto	Mantenimento della piena operatività del canale
Tempestività	Tempo di avvio dell'istruttoria a seguito del ricevimento dell'istanza	Esame delle istanze secondo l'ordine di arrivo e la complessità del caso	Avvio dell'istruttoria entro 10 giorni lavorativi nel 95% dei casi
	Tempo medio di conclusione dell'attività istruttoria	Conclusione entro tempi compatibili con la complessità della segnalazione	Definizione entro 30 giorni nel maggior numero possibile di casi

Trasparenza	Presenza sul sito istituzionale di informazioni, recapiti e modalità di accesso	Informazioni pubblicate sul sito istituzionale dell'Ente	Aggiornamento costante delle informazioni
Efficacia:			
Conformità	Percentuale di pratiche trattate nel rispetto del regolamento e della normativa vigente	100% delle pratiche istruite secondo le disposizioni regolamentari	Mantenimento del 100%
Affidabilità	Percentuale di pratiche concluse senza necessità di riesame per errori procedurali	≥ 95%	≥ 98%
Compiutezza	Percentuale di pratiche concluse con istruttoria completa e risposta motivata	100% delle pratiche concluse	Mantenimento del 100%

Dirigente dell'Area

Firma