



Comune di San Giuliano Milanese
Scheda Standard Qualità

SISTEMA QUALITA'
Mod. 02 DIR. PR 01 Rev. 00
Data 6/4/2018

Servizio Relazioni Esterne

Principali caratteristiche del servizio erogato	<p>L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è situato presso la sede del Comune di San Giuliano Milanese, Via De Nicola, 2. L'ufficio offre informazioni sui servizi, sulle pratiche e sugli uffici comunali di riferimento, realizza opuscoli informativi, locandine e manifesti su iniziative e attività dell'Ente, il periodico di informazione "Tam Tam" e funge da tramite tra il Cittadino e l'Amministrazione Comunale accogliendo le proposte e le segnalazioni che il Cittadino rivolgere. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico mette a disposizione la banca dati sul sito istituzionale www.sangiulianonline.it con informazioni su pratiche, servizi, orari e attività del Comune.</p> <p>Offre inoltre la possibilità di fare segnalazioni o di presentare un reclamo, sul sito istituzionale www.sangiulianonline.it nella sezione (Segnalazioni e Suggerimenti - scrivi al comune), al numero verde 800179 111 e attraverso l'App "Municipium".</p> <p>L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, luogo d'ascolto e di partecipazione, nell'ambito delle proprie competenze:</p> <ul style="list-style-type: none">• monitora la gestione delle segnalazioni attraverso le modalità indicate e provvede all'inserimento di quelle destinate a soggetti esterni (es. illuminazione pubblica) e, laddove possibile nell'immediato, fornisce direttamente le risposte al Cittadino;• orienta l'utenza sulle modalità di trasmissione delle segnalazioni e sull'erogazione dei servizi del Comune e degli altri soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità operanti sul territorio;• informa e orienta l'utenza relativamente ai diritti stabiliti dalla legge e dai regolamenti comunali.
Modalità di erogazione	Front office presso l'ufficio - Sito istituzionale - e mail - numero verde - Facebook – Newsletter - "Tam Tam" - App "Municipium"
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Cittadini del territorio comunale e non

Standard qualità 2019

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE STANDARD	VALORE REALIZZATO (annuo)
Accessibilità	Accessibilità fisica da parte dell'utenza	Accesso agli uffici/sportelli	N. ore di apertura al pubblico sul totale delle ore di servizio	1222/1872	1222/1872
	Accessibilità multicanale alle informazioni	Pagine web; Fb; Posta elettronica/posta elettronica certificata; Ufficio Relazioni con il Pubblico e sedi strutture; Telefono Fax; Posta ordinaria	% accessibilità attraverso tutti i canali previsti	100,00%	100,00%

Standard qualità 2019

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE STANDARD	VALORE REALIZZATO (annuo)
Tempestività	Tempestività	Richieste di informazioni	N . ore max per informazioni di primo livello (orari e dislocazione uffici, moduli ecc)	Risposta immediata secondo l'ordine d'arrivo	Risposta immediata secondo l'ordine d'arrivo
			N . ore max per informazioni di secondo livello (approfondimenti tematici)	Risposta entro 24 ore lav.	Risposta entro 12 ore lav.
		Gestione reclami (con App"Municipium" il servizio gestisce categorie "Illuminazione pubblica-Semafori", "Altro" e "Rete	N. gg. per presa in carico della segnalazioni	3 gg.	2 gg.
		Aggiornamento sito/Fb	N . ore max per pubblicazione notizie rispetto all' avvenuta ricezione da parte dei settori/amministratori	24 ore lav.	8 ore lav.
		Aggiornamento Verbalux	N . ore max per pubblicazione notizie rispetto all' avvenuta ricezione da parte dei settori/amministratori	24 ore lav.	8 ore lav.
		Comunicati stampa	N . ore max per redazione comunicato rispetto all'avvenuta ricezione della notizia da parte dei settori/amministratori	24 ore lav.	24 ore lav.
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito dei recapiti del responsabile	% delle schede informative pubblicate/aggiornate sul sito relative al servizio	100,00%	100,00%
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	% delle schede informative pubblicate/aggiornate sul sito relative al servizio	100,00%	100,00%
			% delle schede informative pubblicate/aggiornate sul sito relative ai servizi dell'ente	100,00%	100,00%
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	N. max non conformità registrate sulla base del SGQ ISO 9001:2015	5	0
			N. controlli min. effettuati sul	1	2

Standard qualità 2019

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE STANDARD	VALORE REALIZZATO (annuo)
			rispetto del D.Lgs 33/2013 e s.m.i.		
	Affidabilità	Garanzia della competenza ed aggiornamento degli operatori	N. minimo interventi formativi	N. 1 a turno almeno una volta anno	Minimo N. 2 per ogni operatore
	Compiutezza	Indagine citizen satisfaction di valutazione del servizio	Gradimento minimo del servizio nel complesso (scala 1-10)	6,00	6,80

Tutele per l'utenza

Le segnalazioni dei cittadini relative a inadempienze o irregolarità del servizio e al non rispetto degli standard di qualità, costituiscono, insieme ai suggerimenti, uno strumento utile al fine di migliorare continuamente la qualità dei servizi. In caso si verifichi una non conformità rispetto agli standard l'utente può inoltrare reclamo scritto all'Ufficio Relazioni con il Pubblico che compierà gli accertamenti dovuti segnalando ai responsabili competenti il disservizio.

Per facilitare al meglio l'accessibilità alle procedure il reclamo può essere fatto attraverso il sito internet <http://www.sangiulianonline.it/segnalazioni-e-suggerimenti> e App Municipium

Entro 30 giorni dalla segnalazione l'utente riceverà comunicazione scritta degli accertamenti effettuati e degli impegni presi per la rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate.

Forme di risarcimento

Nel caso sia effettivamente accertata una inadempienza rispetto agli impegni di cui agli standard di qualità, l'utente ha diritto a:

- Immediata rimozione della non conformità rispetto agli standard di qualità garantiti e all'immediato reintegro nel servizio (se possibile).
- Risarcimento di natura etica, che consiste nella pubblicazione del reclamo inoltrato, degli impegni presi per rimuovere le irregolarità segnalate e l'esito ottenuto con gli interventi adottati. La pubblicazione è effettuata sul sito internet www.sangiulianonline.it

Responsabile Servizio: F.to Dott.ssa Sonia Vicentini