



Comune di San Giuliano Milanese

SISTEMA QUALITA'

Mod. 02 DIR. PR 01

Rev. 00

Data 20/12/16

Scheda Standard Qualità

Servizio Wi-Fi

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio ha la finalità di garantire ai cittadini la possibilità di navigare in Internet gratuitamente e senza fili presso le aree coperte dal segnale <i>wireless</i> del Comune. Il servizio è reso disponibile sia all'interno di alcuni edifici pubblici (indoor) che all'esterno (outdoor), in piazze e strade.
Modalità di erogazione	Il servizio è accessibile tramite un'unica registrazione attraverso un unico sistema operativo che consente di navigare "senza limiti di tempo", in tutte le aree coperte dal servizio (n°5).
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	I cittadini residenti nel Comune di San Giuliano Milanese e cittadini non residenti che si connettono alla rete: "WIFI - S. Giuliano".

Standard di qualità 2019

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE STANDARD	VALORE REALIZZATO (annuo)
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli edifici pubblici e alle zone coperte dal servizio	N° delle zone coperte dal servizio	5	5
	Accessibilità multicanale	Tutti le informazioni disponibili su: sito, Urp e sedi dec	% accessibilità attraverso tutti i canali previsti	100,00%	100,00%
Tempestività	Tempestività	Disponibilità del servizio on line	N° ore max per l'attivazione del servizio dall'inoltro della registrazione	15 minuti	5 minuti
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito dei recapiti del responsabile e riferimenti degli uffici competenti	% schede informative pubblicate /aggiornate sul sito	100%	1 100%

Standard di qualità 2019					
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE STANDARD	VALORE REALIZZATO (annuo)
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito delle informazioni sul servizio: procedure e modalità di accesso	% schede informative pubblicate /aggiornate sul sito	100,00%	100,00%
Efficacia	Conformità	Capacità di offrire servizi che corrispondono agli standard promessi	Velocità minima di connessione al servizio	512 K	1 Mb
Tutele per l'utenza					
<p>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</p> <p>Entro 30 giorni dalla segnalazione l'utente riceverà comunicazione scritta degli accertamenti effettuati e degli impegni presi per la rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate.</p> <p>Forme di risarcimento</p> <p>Nel caso sia effettivamente accertata una inadempienza rispetto agli impegni di cui agli standard di qualità, l'utente ha diritto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 dei Servizi di Supporto Gestionale: F. to Dott.ssa Daniela Pastrone