



Comune di San Giuliano Milanese

SISTEMA QUALITA'
Mod. 02 DIR. PR 01 Rev. 00
Data 20/12/16

Scheda Standard Qualità

Servizi Demografici, Analisi, Studi e Statistica

Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio ha la finalità di garantire ai cittadini i diritti previsti dalla Costituzione e dalle leggi dello Stato in materia di riconoscimento e certificazione della posizione anagrafica, dell'identità, dello stato civile ed elettorale, nonché di conoscere le caratteristiche e la consistenza, anche qualitativa, della popolazione residente nel territorio comunale, aggiornando costantemente gli archivi sulle posizioni anagrafiche ed elaborando statistiche.
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato tramite sportello secondo gli orari prestabiliti per l'accesso al pubblico.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	I cittadini residenti nel Comune di San Giuliano Milanese e cittadini non residenti per alcune tipologie di servizio o procedimento (cambio di residenza, autentica di firma/copia, foto legalizzata, ...)

Standard di qualità 2019

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE STANDARD	VALORE REALIZZATO (annuo)
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	Numero/percentuale ore di apertura al pubblico sul totale delle ore di servizio	50%	62,5%
	Accessibilità multicanale	Numero dei servizi erogati a distanza (online/fax/mail/PEC)	% dei servizi disponibili con Anagrafe on line sul totale dei servizi erogati	5%	7,27%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	% delle prestazioni presenti sul catalogo dei prodotti erogati nel tempo previsto per:		
			1) Anagrafe	100%	100%
			2) Stato Civile	100%	100%
			3) Elettorale e Leva	100%	100%

Standard di qualità 2019					
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE STANDARD	VALORE REALIZZATO (annuo)
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito dei recapiti del responsabile e riferimenti degli uffici in cui si articola il servizio	% schede informative pubblicate /aggiornate sul sito relative ai procedimenti gestiti in rapporto al numero totale degli stessi	100%	100%
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito delle informazioni sui servizi forniti: procedure, orari e modalità di accesso			
	Tempistiche di risposta	Tempi e modalità di risposta alle richieste di informazione dei cittadini			
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web degli oneri a carico dell'utente			
Efficacia	Conformità	Capacità di offrire servizi che corrispondono agli standard promessi	% di pratiche evase (conformità a norme di legge e standard di riferimento) in rapporto al numero totale delle pratiche	100%	100%

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

Dirigente del Settore Affari Generali: Dott. Giovanni Andreassi

Responsabile del Servizi Demografici, Analisi, Studi e Statistica: F.to Cristina Zanaboni