



**STANDAR DI QUALITA' SPECIFICI DELL'AREA**

Tipologie di servizi	Utenti	Dettaglio del servizio	Standard di qualità delle prestazioni rese	Responsabile
Trasporto e facchinaggio	Soggetti interni	Trasporto, spostamento, riposizionamento e movimentazione di beni e merci	Tempestività nell'erogazione del servizio, accessibilità dello stesso, trasparenza e conformità della prestazione alla normativa, affidabilità del servizio e completezza nel raggiungimento degli obiettivi	Gabriella D'Alessandro
Gestione beni di consumo a scorta magazzino	Soggetti interni	Trasporto del materiale presso il magazzino o tramite trasporto con autista per le sedi distaccate	Tempestività nell'erogazione del servizio, accessibilità dello stesso, trasparenza e conformità della prestazione alla normativa, affidabilità del servizio e completezza nel raggiungimento degli obiettivi	Gabriella D'Alessandro



**STANDARD DI QUALITA' GENERALI DELL'AREA**

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Descrizione indicatore di qualità	Formula indicatore	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Accessibilità	Accessibilità fisica	Apertura al pubblico	Si/no	Si
	Accessibilità multicanale	Accessibilità per email	Si/no	Si
		Accessibilità per telefono	Si/no	Si
Tempestività	Tempestività	Erogazione della prestazione entro i termini previsti dalla normativa e dai regolamenti	Numero delle prestazioni effettuate entro il tempo previsto/numero totale delle richieste di prestazioni pervenute o da erogarsi d'ufficio	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e relativo curriculum vitae	Si/no	No
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web di tutte le informazioni aggiornate riguardanti le modalità di contatto, il servizio, la normativa	Si/no	Si
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica prevista	Si/no	No
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Si/no	Si
Efficacia	Conformità	Conformità della prestazione erogata alla normativa di riferimento	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento/Numero totale di pratiche	100%
	Affidabilità	Capacità di mantenere il livello di efficacia durante l'anno	Numero di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	0

	Compiutezza	Capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati dall'Amministrazione, anche in funzione delle aspettative degli stakeholders principali	Si/no	Si
--	-------------	--	-------	----