

STANDARD QUALITATIVI DEI SERVIZI EROGATI MONITORAGGIO ANNO 2016

BIBLIOTECA

TABELLA A.3

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede la consultazione di testi (libri, normative, articoli) su supporto cartaceo o elettronico (in tale caso ricevibili via e-mail) ovvero l'indicazione circa la reperibilità di documenti negli uffici dell'amministrazione

Modalità di erogazione

Il servizio viene effettuato tramite richiesta direttamente allo sportello fisico di accoglienza ovvero tramite telefono, fax, e-mail

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Personale interno e pubblico esterno

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Capo del dipartimento per i trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale (*)

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Valore registrato I semestre	Valore registrato II semestre	Note
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	N. giornate lavorative con apertura dello sportello / N. totale giornate lavorative	100%	100%	100%	
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come usufruire del servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%	---	---	--- questo simbolo indica che non sono stati necessari aggiornamenti nel periodo
		Disponibilità del servizio tramite telefono, fax, posta, email	Numero di richieste evase tramite telefono, fax, posta, email / Numero totale delle richieste evase	50%	3.605/3.815 (=94%)	4.804/4.963 (=97%)	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione (pubblicato su sito web)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di richieste	95%	3.815/3.815 (=100%)	4.963/4.963 (=100%)	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni	---	---	--- questo simbolo indica che non sono stati necessari aggiornamenti nel periodo
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni	---	---	--- questo simbolo indica che non sono stati necessari aggiornamenti nel periodo
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	10 giorni	---	---	--- questo simbolo indica che non sono stati necessari aggiornamenti nel periodo
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	1 giorno	---	---	--- questo simbolo indica che non sono stati necessari aggiornamenti nel periodo
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale comunicazioni	100%	3.815/3.815 (=100%)	4.963/4.963 (=100%)	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero comunicazioni evase	1/1.000 (1 ogni mille)	---	---	--- questo simbolo indica che non si sono registrati reclami nel periodo
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero comunicazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di comunicazioni	90%	3.815/3.815 (=100%)	4.963/4.963 (=100%)	

(*) Con l'entrata in vigore del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 febbraio 2014, n. 72 - Regolamento di organizzazione del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti il servizio rientra tra le competenze del Dipartimento per i trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale.