

## STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI PUBBLICI

<b>Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)</b>				
<b>Standard di qualità (Dimensioni)</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	<b>Accessibilità fisica</b>	Accesso allo sportello fisico di accoglienza (front office)	N. ore lavorative di apertura	100%
	<b>Accessibilità multicanale</b>	Informazioni sulle modalità di utilizzo del servizio (web)	N. pagine web aggiornate	100%
		Modalità di erogazione tramite telefono, fax, posta, email	N. di richieste evase tramite telefono, fax, posta, email / N. totale delle richieste evase	100%
<b>Tempestività</b>	<b>Tempestività</b>	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	Tempo medio previsto per l'erogazione della singola prestazione / N. totale di richieste giornaliere	100%
<b>Trasparenza</b>	<b>Referente dell'URP</b>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni sui referenti	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	<b>Procedure di contatto</b>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	<b>Tempistiche di risposta</b>	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
<b>Efficacia</b>	<b>Conformità</b>	Regolarità della prestazione	N. di pratiche evase / N. totale richieste	90%
	<b>Affidabilità</b>	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / N. comunicazioni evase	95%
	<b>Compiutezza</b>	Esaustività della prestazione erogata	N. comunicazioni evase / N. totale di comunicazioni	90%

<b>BIBLIOTECA</b>				
<b>Standard di qualità (Dimensioni)</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Valore programmato</b>
<b>Accessibilità</b>	<b>Accessibilità fisica</b>	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	N. ore lavorative di apertura	100%
	<b>Accessibilità multicanale</b>	Servizio di reference ed informazione bibliografica per l'utenza esterna	Informazioni/liste bibliografiche richieste e fornite tramite email	100%
		Elaborazione dei prodotti informativi: OPAC, "Accessioni Biblioteca" e "Accessioni alla Biblioteca INEA"	Riferimenti bibliografici	100%
		Informazioni (web) su come usufruire dei servizi della biblioteca	N. pagine web aggiornate	100%
		Modalità di erogazione tramite telefono, fax, posta, email	N. di richieste evase tramite telefono, fax, posta, email / N. totale delle richieste evase	100%
			N. copie/volumi INEA richiesti (consegnati a mano ed inviate tramite posta)	100%
<b>Tempestività</b>	<b>Tempestività</b>	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta di consultazione e/o prestito per l'erogazione della prestazione	Tempo medio previsto per l'erogazione della singola prestazione/ N. totale di richieste giornaliere	100%
<b>Trasparenza</b>	<b>Referenti dei servizi di biblioteca</b>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti i referenti dei servizi di biblioteca	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	<b>Procedure di contatto</b>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	<b>Tempistiche di risposta</b>	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
<b>Efficacia</b>	<b>Conformità</b>	Regolarità della prestazione	N. di pratiche evase / N. totale richieste	90%
	<b>Affidabilità</b>	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / N. comunicazioni evase	90%
	<b>Compiutezza</b>	Esaustività della prestazione erogata	N. comunicazioni evase / N. totale di comunicazioni	90%