



Carta dei Servizi Informativi
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
Anno 2021

INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità resa

TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi ANNO 2021

Servizi mappati nella Carta n. 4:

- Servizio n. 1 Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)
- Servizio n. 2 Casa comunale
- Servizio n. 3 Albo Pretorio
- Servizio n. 4 Oggetti smarriti

Carta dei Servizi Informativi
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2021

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2021

Servizio 1: UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

CARTA DEI SERVIZI INFORMATIVI

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giorni di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	90%	80%	$\frac{125}{129}$	97%	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	tempi di aggiornamento delle info sul sito	3 giorni	4 giorni	3 giorni		
Tempestività	Nelle informazioni del servizio	Tempo medio delle informazioni max 15 min.via telefono – max 30 min. allo sportello	n. di minuti necessari per l'Acquisizione/risposta	max 15 min.via telefono– max 30 min. allo sportello	max 20 min.via telefono– max 45 min. allo sportello	max 15 min.via telefono– max 30 min. allo sportello		
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio max 30 minuti	1) n. di minuti necessari per fornire le informazioni richieste allo sportello	30 minuti allo sportello	60 minuti	30 minuti allo sportello		
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi di reclamo (max tempi previsti dalla legge)	n. giorni lavorativi per la risposta dalla ricezione del reclamo	5 giorni	7 giorni	nessun reclamo		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	numero di giorni necessari per l'aggiornamento delle info sul sito web	4 giorni	5 giorni	4 giorni		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	4 giorni	5 giorni	4 giorni		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	80%	70%	4520		Il dato reso non è coerente con la formula indicatore, in quanto non è espresso con un rapporto
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	20%	30%	nessun reclamo		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	numero di segnalazioni ed informazioni riscontrate	80%	60%	4520		



Carta dei Servizi Informativi
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2021

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2021
Servizio 2: Casa Comunale

CARTA DEI SERVIZI INFORMATIVI								
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giorni di apertura al pubblico /n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	90%	80%	$\frac{122}{124}$	98%	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	tempi di aggiornamento delle info sul sito	3 giorni	4 giorni	3 giorni		
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informatici (max 15 minuti allo sportello)	numero minuti necessari per l'acquisizione/risposta	max 10 minuti		5 minuti		
	Nella erogazione del servizio	Entro 48 ore dall'acquisizione dell'atto da depositare	Termine di conclusione del procedimento -Gli atti vengono acquisiti e registrati al protocollo informatico entro 48 ore dal deposito	entro 48 ore	entro 60 ore	24 ore		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi di reclamo (max tempi previsti dalla legge)	n. giorni lavorativi per la risposta dalla ricezione del reclamo	15 giorni		nessun reclamo		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	numero di giorni necessari per l'aggiornamento delle info sul sito web	4 giorni	5 giorni	4 giorni		
	Procedure di contatto	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	numero di giorni necessari per l'aggiornamento delle info sul sito web	4 giorni	5 giorni	4 giorni		
Efficacia	Conformità	Conformità della prestazione erogata alla normativa vigente	numero di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio)	90%	80%	$\frac{37030}{37030}$	100%	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	90%	80%	distribuiti n,100 ritirati n.0		
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Coerenza a norme e statuizioni	90%	80%	100% prestazioni erogate secondo la normativa di riferimento		



Carta dei Servizi Informativi
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2021

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2021

Servizio 3: Uff. Messi - Albo Pretorio

CARTA DEI SERVIZI INFORMATIVI

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giorni di apertura al pubblico /n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	90%	80%	$\frac{125}{125}$	100%	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	tempi di aggiornamento delle info sul sito	3 giorni	4 giorni	2 GIORNI		
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informatici (max 15 minuti allo sportello)	numero minuti necessari per l'acquisizione/risposta	max 10 minuti		5 MINUTI		
	Nella erogazione del servizio	Entro 48 ore dall'acquisizione dell'atto da depositare	Termine di conclusione del procedimento -Gli atti vengono acquisiti e registrati al protocollo informatico entro 48 ore dal deposito	entro 48 ore	entro 60 ore	24 ORE		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi di reclamo (max tempi previsti dalla legge)	n. giorni lavorativi per la risposta dalla ricezione del reclamo	15 giorni		NESSUN RECLAMO		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	numero di giorni necessari per l'aggiornamento delle info sul sito web	4 giorni	5 giorni	3 GIORNI		
	Procedure di contatto	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	numero di giorni necessari per l'aggiornamento delle info sul sito web	4 giorni	5 giorni	2 GIORNI		
Efficacia	Conformità	Conformità della prestazione erogata alla normativa vigente	numero di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio)	90%	80%	9973/9973 (PUBBLICAZIONI) 9531/9531 (ATTI NOTIFICATI)	100%	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	90%	80%	100%		
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Coerenza a norme e statuizioni	90%	80%	100%		



Carta dei Servizi Informativi
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2021

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2021
Servizio 4: Oggetti Smarriti

CARTA DEI SERVIZI INFORMATIVI								
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti (valore reso)	VERIFICA RISPETTO STANDARD	
				(valore programmato)				
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giorni di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	90%	35%	90% .Il ricevimento del pubblico è reso difficoltoso poiché, a causa della pandemia per la quale è stato posto il divieto di accedere agli Uffici, il pubblico viene ricevuto al piano terra. Dal 1/1/ al 30/06/2021 sono stati consegnati e catalogati n.2625 oggetti , compresi i documenti, chiavi, telefoni, targhe ecc.		
		Tempi medi di rilascio	tempo massimo espresso in gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	1 giorno	5 giorni	1 giorno	
Tempestività	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo espresso in gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	15 giorni	30 giorni	nessun reclamo		
		Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	8 giorni	10 giorni	2 giorni	
Trasparenza	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	8 giorni	10 giorni	2 giorni		
		Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	8 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento è stato necessario	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	10%	20%	100%	IL DATO NON è COERENTE CON LA FORMULA INDICATORE	
		Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. richieste pervenute	10%	15%	nessun reclamo	
		Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste evase su numero di richieste pervenute	100%	95%	100%	IL DATO NON è COERENTE CON LA FORMULA INDICATORE



Carta dei Servizi Informativi
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2021

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021

Servizio 1: UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

CARTA DEI SERVIZI INFORMATIVI

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giorni di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	90%	80%	98%	Il dato reso non è coerente con la formula indicatore
	<i>Accessibilità multicanale</i>	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	tempi di aggiornamento delle info sul sito	3 giorni	4 giorni	3 giorni	
Tempestività	<i>Nelle informazioni del servizio</i>	Tempo medio delle informazioni max 15 min.via telefono – max 30 min. allo sportello	n. di minuti necessari per l'Acquisizione/risposta	max 15 min.via telefono– max 30 min. allo sportello	max 20 min.via telefono– max 45 min. allo sportello	max 15 min. via telefono - max 30 min allo sportello	
	<i>Nella erogazione del servizio</i>	Tempi di erogazione servizio max 30 minuti	1) n. di minuti necessari per fornire le informazioni richieste allo sportello	30 minuti allo sportello	60 minuti	30 minuti	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi di reclamo (max tempi previsti dalla legge)	n. giorni lavorativi per la risposta dalla ricezione del reclamo	5 giorni	7 giorni	nessun reclamo pervenuto	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	numero di giorni necessari per l'aggiornamento delle info sul sito web	4 giorni	5 giorni	4 giorni	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	4 giorni	5 giorni	4 giorni	
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	80%	70%	100%	Il dato reso non è coerente con la formula indicatore
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	20%	30%	nessun reclamo pervenuto	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	numero di segnalazioni ed informazioni riscontrate	80%	60%	100%	



Carta dei Servizi Informativi
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2021

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021

Servizio 2: Casa Comunale

CARTA DEI SERVIZI INFORMATIVI								
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giorni di apertura al pubblico /n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	90%	80%	127/130	98%	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	tempi di aggiornamento delle info sul sito	3 giorni	4 giorni	3 giorni		
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informatici (max 15 minuti allo sportello)	numero minuti necessari per l'acquisizione/risposta	max 10 minuti		5 minuti		
	Nella erogazione del servizio	Entro 48 ore dall'acquisizione dell'atto da depositare	Termine di conclusione del procedimento -Gli atti vengono acquisiti e registrati al protocollo informatico entro 48 ore dal deposito	entro 48 ore	entro 60 ore	24 ore		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi di reclamo (max tempi previsti dalla legge)	n. giorni lavorativi per la risposta dalla ricezione del reclamo	15 giorni		nessun reclamo		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	numero di giorni necessari per l'aggiornamento delle info sul sito web	4 giorni	5 giorni	4 giorni		
	Procedure di contatto	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	numero di giorni necessari per l'aggiornamento delle info sul sito web	4 giorni	5 giorni	4 giorni		
Efficacia	Conformità	Conformità della prestazione erogata alla normativa vigente	numero di pratiche evase conformemente (alla norma di rifeimento e/o a procedure standard dell'ufficio)	90%	80%	69.461/69.461	100%	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	90%	80%	distribuiti n.100 ritirati n.0		
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Coerenza a norme e statuizioni	90%	80%	100% prestazioni erogate secondo la normativa di riferimento		



Carta dei Servizi Informativi
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2021

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021

Servizio 3: Uff. Messi - Albo Pretorio

CARTA DEI SERVIZI INFORMATIVI

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giorni di apertura al pubblico /n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	90%	80%	129/129	100%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	tempi di aggiornamento delle info sul sito	3 giorni	4 giorni	2 GIORNI		
Tempestività	<i>Nelle informazioni sul servizio</i>	Tempi acquisizione informatici (max 15 minuti allo sportello)	numero minuti necessari per l'acquisizione/risposta	max 10 minuti		5 MINUTI		
	<i>Nella erogazione del servizio</i>	Entro 48 ore dall'acquisizione dell'atto da depositare	Termine di conclusione del procedimento -Gli atti vengono acquisiti e registrati al protocollo informatico entro 48 ore dal deposito	entro 48 ore	entro 60 ore	24 ORE		
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempi di reclamo (max tempi previsti dalla legge)	n. giorni lavorativi per la risposta dalla ricezione del reclamo	15 giorni		NESSUN RECLAMO		
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	numero di giorni necessari per l'aggiornamento delle info sul sito web	4 giorni	5 giorni	3 GIORNI		
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	numero di giorni necessari per l'aggiornamento delle info sul sito web	4 giorni	5 giorni	2 GIORNI		
Efficacia	<i>Conformità</i>	Conformità della prestazione erogata alla normativa vigente	numero di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio)	90%	80%	9758/9758 (PUBBLICAZIONI) 10310/10310 (ATTI NOTIFICATI)	100%	
	<i>Affidabilità</i>	Pertinenza della prestazione erogata	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	90%	80%	100%		
	<i>Compiutezza</i>	Esaustività della prestazione erogata	Coerenza a norme e statuizioni	90%	80%	100%		



Carta dei Servizi Informativi
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2021

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021

Servizio 4: Oggetti Smarriti

CARTA DEI SERVIZI INFORMATIVI

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giorni di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	90%	35%	90%. Il ricevimento del pubblico è un po' difficoltoso dato che riceviamo l'utenza a piano terra. Dal 01/07 al 31/12/2021 sono stati consegnati e catalogati n. 2392 oggetti, compresi i documenti, le chiavi, telefonini targhe ecc.	
	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempo massimo espresso in gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	1 giorno	5 giorni	1 giorno	
Tempestività	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo espresso in gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	15 giorni	30 giorni	nessun reclamo	
	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	8 giorni	10 giorni	2 giorni	
Trasparenza	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	8 giorni	10 giorni	2 giorni	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	8 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento è stato necessario	
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	10%	20%	100%	Il dato reso non è coerente con la formula indicatore che richiede un rapporto
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. richieste pervenute	10%	15%	nessun reclamo	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste evase su numero di richieste pervenute	100%	95%	100%	Il dato reso non è coerente con la formula indicatore che richiede un rapporto



Carta dei Servizi Informativi
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2021

LEGENDA per evidenziare l'esito della verifica del rispetto degli standard prefissati sono stati utilizzati i seguenti colori:

-  Sostanzialmente regolare, => standards prefissati rispettati
-  Con punti di attenzione, => standard prefissato non completamente rispettato
-  Con criticità => standard non rispettato,
-  Non valutabile => dati non pervenuti o non coerenti con lo standard prefissato.

✚ **Standards di qualità monitorati => n. 39**

✚ **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:**

1° semestre 2021

dei 39 standards di qualità riferiti ai 4 Servizi descritti nella Carta:

 n. 37 sono stati rispettati (pari al 94,87%).

 n. 1 non è stato rispettato (pari al 2,56%).

 n. 1 non è stato possibile effettuare una verifica in quanto dati non pervenuti o non coerenti con lo standard prefissato (pari al 2,56%).

✚ **Standards di qualità monitorati => n. 39**

✚ **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:**

2° semestre 2021

dei 39 standards di qualità riferiti ai 4 Servizi descritti nella Carta:

 n. 36 sono stati rispettati (pari al 92,31%).

 n. 3 non è stato possibile effettuare una verifica in quanto dati non pervenuti o non coerenti con lo standard prefissato (pari al 7,69%).