



**Carta dei Servizi Informativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**1° SEMESTRE 2022**



## INDICE

### Rendicontazione

#### Controllo della qualità resa 1° SEMESTRE 2022

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

##### *Servizi mappati nella Carta n. 4:*

Servizio 1: UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Servizio 2: CASA COMUNALE

Servizio 3: UFFICIO MESSI - ALBO PRETORIO

Servizio 4: OGGETTI SMARRITI

**Carta dei Servizi Informativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022**

**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%	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%	100%		
	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%	100%		

**Carta dei Servizi Informativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022  
 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%	N D	0%	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	tempi di aggiornamento delle info sul sito	3 giorni	4 giorni			
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informatici (max 15 minuti allo sportello)	numero minuti necessari per l'acquisizione/risposta	max 10 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			
	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				
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			
	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			
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%	N D	0%	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	90%	80%			
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Coerenza a norme e statuizioni	90%	80%			

**Carta dei Servizi Informativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

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%	N D	0%	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	tempi di aggiornamento delle info sul sito	3 giorni	4 giorni			
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informatici (max 15 minuti allo sportello)	numero minuti necessari per l'acquisizione/risposta	max 10 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			
	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				
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			
	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			
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%	N D	0%	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	90%	80%			
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Coerenza a norme e statuizioni	90%	80%			

**Carta dei Servizi Informativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

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	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 un po' difficoltoso da che riceviamo l'utenza a piano terra. Dal 01/01/2022 al 30/06/2022 sono stati consegnati e catalogati .4194 oggetti, compresi i documenti, chiavi, telefonini, targhe, etc....		
		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%		
		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 / numero di richieste pervenute	100%	95%	100%	

**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**



1° semestre 2022 :

dei 39 standards di qualità riferiti ai 8 Servizi descritti nella Carta:

	n. 19	standards sono stati completamente rispettati pari al	48,7%
	n. 20	standards sono risultati non valutabili pari al	51,3%



**Carta dei Servizi Informativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**2° SEMESTRE 2022**



## INDICE

### Rendicontazione

#### Controllo della qualità resa 2° SEMESTRE 2022

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

##### *Servizi mappati nella Carta n. 4:*

Servizio 1: UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Servizio 2: CASA COMUNALE

Servizio 3: UFFICIO MESSI - ALBO PRETORIO

Servizio 4: OGGETTI SMARRITI

**Carta dei Servizi Informativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022**

**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%	126/131	96%	
	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%	4871/4871	100%	
	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%	100%		

**Carta dei Servizi Informativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022

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%	125/126		
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	tempi di aggiornamento delle info sul sito	3 giorni	4 giorni	nessuna modifica		
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			
	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	nessuna modifica		
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%	142164/142164	100%	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	90%	80%			
	Compiutezza	Esaustività 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 - 2° SEMESTRE 2022**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022

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%	126		
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	tempi di aggiornamento delle info sul sito	3 giorni	4 giorni	3		
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%	<u>10429 pubblicazioni</u> <u>9062 notifiche</u>		
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	90%	80%	100%		
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Coerenza a norme e statuizioni	90%	80%	100%		

**Carta dei Servizi Informativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022**

**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	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giorni di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	90%	35%	126 SU 126	100%		
	Tempestività	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		
		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		
Trasparenza	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 GG.			
	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 GG.			
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	8 giorni	10 giorni	NESSUN AGGIORNAMENT O E' 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%			
	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 / numero di richieste pervenute	100%	95%	100%			

**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**

**2° semestre 2022:**

dei 39 standards di qualità riferiti ai 8 Servizi descritti nella Carta:

	n. 37 Standards sono risultati completamente rispettati pari al	94,87%
	n. 2 Standards sono risultati non valutabili pari al	5,13%