

SETTORE 6
AVVOCATURA COMUNALE

Dirigente: AVV. STEFANO FORGIARINI

Ufficio Dirigente: Via Firenze, 2

Tel.: 0789/849319

Fax.: 0789/82049

Mail.: forgiarini.stefano@comarzachena.it

Posta Elettronica Certificata (PEC): protocollo@pec.comarzachena.it

INDICATORI QUALITA' SERVIZIO AVVOCATURA - 2016					
PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO		attività di supporto a tutti gli uffici comunali per la rappresentanza e difesa degli interessi del Comune in tutte le cause e gli affari giudiziari in materia civile, penale e amministrativa.			
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO		Amministratori, Dirigenti e dipendenti dell'Ente			
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Valore Programmato	Valore Ottenuto
ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	Numero di giornate lavorative con apertura al pubblico in rapporto alle giornate lavorative totali	100%	
	Accessibilità multicanale	Informazioni web su come accedere ai servizi	Numero di servizi erogati via web, fax o mail in rapporto al numero totale dei servizi erogati	50%	
TEMPESTIVITA'	Tempestività	Tempo massimo	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto in rapporto al numero di richieste pervenute	100%	
TRASPARENZA	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il Responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5	
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5	
	Tempistica di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del web	5	
EFFICACIA	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di Deliberazioni lavorate conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale delle proposte approvate	100%	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero dei reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	0	
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione in rapporto alle istanze totali evase	100%	

