

CARTA DEI SERVIZI DI PROTEZIONE CIVILE
STANDARD DI QUALITA'

Al fine di garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che il Comune di Cesena si impegna a garantire agli utenti, in riferimento ad aspetti organizzativi ed operativi del Servizio Protezione Civile.

La tabella sottostante che fissa gli standard di qualità è redatta sulla base di quelle definite dalle delibere CIVIT n.88/2010 e n.3/2012 che dettano linee guida al riguardo relativamente ai servizi pubblici.

DIMENSIONE QUALITA'	DI	SOTTODIMENSIONE FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD / OBIETTIVI DI QUALITA'
1. Accessibilità		Ubicazione e accessibilità fisica	Facile accesso alla sede (tutta su piano terra) anche con automezzi	Accessibile
		Accessibilità multicanale	Immediata tramite portale web e social	Accessibile con diverse modalità
		Informazioni per accesso	Info riportate su web, social e pubblicazioni dedicate	Accessibile
2. Tempestività		Tempestività	Puntualità del servizio / tempo massimo di erogazione	Tempestività immediata
3. Trasparenza		Materiali informativi	Materiali specialistici e divulgativi disponibili e completi	Trasparenza efficace ed immediata
		Tempistiche di risposta	Tempestiva pubblicazione / trasmissione risposte	Trasparenza efficace ed immediata
		Procedure di contatto	Pubblicazione su web, social e media di ogni informazione utile aggiornata	Trasparenza efficace ed immediata
4. Efficacia		Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Efficacia delle prestazioni
		Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Efficacia delle prestazioni
		Compiutezza	Eshaustività della prestazione erogata	Efficacia delle prestazioni