

Direzione generale per le politiche del personale, l'innovazione, il bilancio e la logistica - BIBLIOTECA

Principali caratteristiche del servizio erogato

Il servizio prevede la consultazione di testi su supporto cartaceo (libri, normative, articoli) e l'assistenza per ricerche bibliografiche

Modalità di erogazione

Il servizio viene effettuato tramite attività di sportello secondo orari prestabiliti per l'accesso del pubblico, ovvero tramite telefono, fax, e-mail.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

Personale interno e pubblico esterno.

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

Direttore della Direzione Generale per le politiche del personale, l'innovazione, il bilancio e la logistica

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	Totale giornate lavorative con apertura assicurata dello sportello/ totale giornate lavorative.	90%
	Accessibilità multicanale	Informazioni via web sulle modalità di fruizione del servizio	Spazi web aggiornati / numero Spazi web da aggiornare	100%
		Fruibilità del servizio tramite telefono, fax, posta, email	richieste evase via telefono, fax, email / totale delle richieste pervenute s.m.	80%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione: giorni 3	Prestazioni effettuate entro il tempo previsto/totale di richieste pervenute	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web della informazione riguardante il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento della comunicazione	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5 giorni
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero reclami / totale richieste evase	1/1000
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Richieste evase / totale delle richieste	80%