

BAROMETRO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI – RISULTATI DELLA PRIMA RILEVAZIONE (2009)

Capacità di risposta		
% di lettere che hanno ricevuto una risposta in meno di 15 giorni lavorativi		52%
% di e-mail che hanno ricevuto una risposta in meno di 15 giorni lavorativi		60%
% di chiamate cui è stato risposto dopo meno di 5 squilli		80%
% di utenti rediretti verso il servizio corretto e la cui richiesta è stata presa in carico		69%
% di utenti che hanno beneficiato di un'accoglienza gentile da parte di personale identificabile		78%
Gestione degli adempimenti		
Andare al pronto soccorso	% di pazienti visitati in meno di 4 ore	77%
Subire un'aggressione	Attesa media per l'intervento delle forze dell'ordine	13min
Rinnovare il documento d'identità	% degli utenti che hanno il loro documento disponibile in meno di due settimane	82,2%
Perdere il lavoro	% delle iscrizioni effettuate in meno di 5 giorni lavorativi dopo il primo contatto con l'ufficio del lavoro	94,8%
	% di decisioni sul dossier per l'indennità di disoccupazione prese in meno di 15 giorni	86%
Andare in pensione	% di persone che hanno ricevuto una dichiarazione di carriera giudicata completa	81%
Pagare le tasse	% di domande di rettifica sulle dichiarazioni e sui pagamenti gestite in meno di 30 giorni (per imposte sul reddito e sulla casa)	95%
Chiedere un sussidio (abitazione, famiglia, solidarietà)	% di richieste (alloggio, assegno familiare, rientro scolastico) gestite in 15 giorni o meno	78%
Mandare a scuola i propri figli	% di sostituzione degli insegnanti al primo giorno di assenza per il primo grado	90,7%
Orientarsi all'università	% di richieste soddisfatte al momento dell'iscrizione all'università	44%
Prendersi cura della propria salute	Ritardo medio nel rimborso di una prestazione (modalità elettronica)	3,3 giorni
	Ritardo medio nel rimborso di una prestazione (modalità cartacea)	14 giorni
Gestione dei reclami		
% delle amministrazioni che hanno implementato un sistema per il trattamento dei reclami		26,3%