

# Teatro civico monitoraggio standard qualità 2013

## **Accessibilità fisica**

Accesso al botteghino e uffici 6 gg di apertura settimanale e 300 giorni lavorativi annui

Monitorato 90%

Accessibilità Multicanale

Siti WEB [ww.comune.sp.it](http://ww.comune.sp.it) – [www.laspeziacultura.it](http://www.laspeziacultura.it) Info su [www.comune.sp.it](http://www.comune.sp.it) e biglietteria on line – fax e telefono- 2 front office

Monitorato 80%

Tempestività

Tempo massimo dalla presentazione della richiesta

Per informazioni, prenotazione e vendita biglietti la risposta è immediata

Per ricerche, risposte scritte, reclami o segnalazioni da 1 a 7 giorni

Monitorato 90%

## **Trasparenza**

Responsabili Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio N°5 gg. Necessari per l'aggiornamento su web

Monitorato 5

Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto N° 3 gg. Necessari per l'aggiornamento su web

Monitorato 3

Pubblicazione su sito web della tempistica programmata N°5 gg per l'aggiornamento sul web 5

Monitorato 5

Eventuali spese a carico dell'utente, pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente N° 5

Monitorato 5

## **Conformità**

Regolarità della prestazione erogata

Le procedure e la modulistica vengono gestite nel rispetto della normative vigenti

Monitorato 90%

## **Affidabilità**

Pertinenza della prestazione erogata.

Tutte le prestazioni sono pertinenti

Efficacia

Esautività della prestazione erogata. Le domande e i reclami pervenuti vengono portati a compimento nel rispetto delle normative vigenti e delle tempistiche previste dalla legge

Monitorato 90%