



Denominazione del servizio	Relazioni con il pubblico
Dipartimento	
Direzione generale	Ufficio generale risorse, organizzazione e bilancio
Ufficio	X Ex DGPOB - Ufficio relazioni con il pubblico e centro di documentazione
Descrizione del servizio erogato	L'Ufficio relazioni con il pubblico (URP) fornisce informazioni sulla struttura, gli uffici, i servizi, gli orari e i requisiti necessari per l'attuazione dei procedimenti di competenza del Ministero; agevola l'accesso ai documenti amministrativi in applicazione della legge sulla trasparenza amministrativa nell'ambito delle attività di competenza.
Modalità di erogazione	Sportello fisico di accoglienza, telefono, posta ordinaria, fax, e-mail, PEC e web.
Tipologia di utenza	Cittadini, imprese, enti, associazioni, pubbliche amministrazioni, professionisti.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	Numero giornate lavorative con apertura al pubblico effettuate/Numero totale giornate lavorative con apertura al pubblico previste	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente al servizio	Numero di spazi web aggiornati/Numero di spazi web da aggiornare	100%
		Disponibilità del servizio tramite telefono, fax, posta, email e PEC	Numero di prestazioni effettuate tramite telefono, fax, posta, email e PEC/ Numero totale di istanze pervenute	80%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione dell'istanza completa per l'erogazione del servizio	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di istanze pervenute	90%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 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 del sito web	20 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di prestazioni effettuate conformemente alla norma di riferimento / Numero totale di istanze pervenute	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero di prestazioni effettuate	1/1000
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Numero di prestazioni effettuate senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di istanze pervenute	95%



Denominazione del servizio	Biblioteca
Dipartimento	
Direzione generale	Ufficio generale risorse, organizzazione e bilancio
Ufficio	X Ex DGPOB - Ufficio relazioni con il pubblico e centro di documentazione
Descrizione del servizio erogato	Il servizio consente di reperire informazioni giuridiche, bibliografiche e normative tramite collegamenti on-line (Polo Parlamentare), via Internet e su repertori a stampa, la consultazione, il prestito (ammesso solo per il personale dell'Amministrazione), la fotocoproduzione (nei termini consentiti dalla Legge) e la fornitura di documenti.
Modalità di erogazione	Sportello fisico di accoglienza, telefono, posta ordinaria, fax, e-mail e web.
Tipologia di utenza	Cittadini, imprese, enti, associazioni, pubbliche amministrazioni, professionisti.

	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso allo sportello fisico di accoglienza	Numero giornate lavorative con apertura al pubblico effettuate/Numero totale giornate	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente al servizio	Numero di spazi web aggiornati/Numero di spazi web da aggiornare	100%
		Disponibilità del servizio tramite telefono, fax, posta, email	Numero di prestazioni effettuate tramite telefono, fax, posta, email / Numero totale di istanze pervenute	70%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione dell'istanza completa per l'erogazione del servizio	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di istanze pervenute	95%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 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 del sito web	20 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di prestazioni effettuate conformemente alla norma di riferimento / Numero totale di istanze pervenute	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero di prestazioni effettuate	1/1000
	Compiutezza	Esaurività della prestazione erogata	Numero di prestazioni effettuate senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di istanze pervenute	95%



Denominazione del servizio	Front office: centro di prenotazione
Dipartimento	
Direzione generale	Ufficio generale risorse, organizzazione e bilancio
Ufficio	X Ex DGPOB - Ufficio relazioni con il pubblico e centro di documentazione
Descrizione del servizio erogato	Il servizio consente all'utenza esterna l'accesso, a mezzo prenotazione telefonica, ai <i>servizi</i> resi dai principali uffici centrali aperti al pubblico presso i locali del Front Office.
Modalità di erogazione	Prenotazione telefonica all'apposito numero unico del Centro di Prenotazione del Front Office (CPF) 06.5994 5994.
Tipologia di utenza	Cittadini, imprese, enti, associazioni, professionisti.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Non prevista		
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente al servizio	Numero spazi web aggiornati / Numero spazi web da aggiornare	100%
		Disponibilità del servizio tramite telefono e email	Numero di prenotazioni evase tramite telefono e email / Numero totale delle istanze pervenute	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione dell'istanza per l'erogazione del servizio	Numero di prenotazioni evase entro il tempo previsto / Numero totale di istanze pervenute	100%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 giorni
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	20 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 del sito web	20 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero di prenotazioni evase conformemente alle procedure adottate / Numero totale di istanze pervenute	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami / Numero prenotazioni evase	1/1000
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero prenotazioni evase senza ulteriori adempimenti dell'utenza / Numero totale di istanze pervenute	95%