

# INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DIPARTIMENTO SPORT E POLITICHE GIOVANILI DI ROMA CAPITALE

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD	2018
<b>INFORMAGIOVANI</b>	Accessibilità	99% rispetto orario comunicato al pubblico (escludendo richieste di chiusura dal Dipartimento, assemblee o scioperi o per motivi di ordine superiore non imputabili a Zètema)	100%
<b>INFORMAGIOVANI</b>	Utenti	≥ 1% utenti per sportello/stesso periodo anno precedente (da aprile 2018)	8423 utenti (dato aprile-dicembre: +3%)
<b>INFORMAGIOVANI</b>	Utenti web	≥ 1% utenti/sito web stesso periodo anno precedente	5%
<b>QUALITÀ</b>	Reclami	≤ 0,1% n. reclami rispetto agli utenti del servizio/ stesso periodo anno precedente	0 reclami
<b>QUALITÀ</b>	Indagini customer satisfaction	≥ 2,20 media generale	giudizio generale <i>Informagiovani</i> = 2,74