

...Definizione requisiti di qualità/obiettivi di performance...

Requisiti di qualità	Indicatori
1) Chiarezza e accessibilità del servizio	1) Numero delle domande errate o incomplete
2) Rapidità nella procedura	2) Numero di giorni intercorrenti tra la richiesta e la comunicazione del nome dell'avvocato designato
3) Cortesia del personale	3) Numero di redami al dirigente
4) Possibilità di scelta dell'Avvocato	4) Numero di volte in cui viene effettivamente assegnato l'avvocato richiesto dal cliente
5) Gratuità totale del servizio	5) Costo
6) Precisione sull'ora della convocazione per il giorno della decisione	6) Differenza tra ora della convocazione ed ora della effettiva audizione

...Definizione requisiti di qualità/obiettivi di performance

Obiettivi di performance	Indicatori
1) Rispetto dei tempi e delle norme sulla trasparenza e accesso stabilite dalla L.241/90	1) N.ro dei reclami in materia di applicazione della L. 241/90 N.ro dei giorni di differenza tra la durata effettiva del procedimento e quella prevista per legge (30 giorni)
2) Fissare adunanze entro 15-25 giorni	2) Differenza tra il tempo previsto e quello effettivo
3) Dare informazioni in tempo reale sullo stato della pratica	3) Tempo effettivo di produzione delle informazioni richieste
4) Fissazione precisa del giorno ed ora della convocazione	4) Differenza tra l'orario comunicato e quello effettivo
5) Consegna del decreto con designazione dell'avvocato disponibile entro 5 giorni dalla decisione	5) Differenza tra il tempo stabilito e quello effettivo ed effettiva disponibilità dell'avvocato

...Identificazione criticità/cause

Criticità	Cause
1) Obbligo di allegare documenti alla richiesta di ammissione al Gratuito Patrocinio, contenenti notizie già in possesso della Pubblica Amministrazione	1) Mancato rispetto della L. 241/90 (violazione art. 18, c. 2, L. 241/90) Mancanza di una rete unitaria della P.A.
2) Slittamento della data di convocazione a causa della mancata notifica alla controparte	2) Scelta di notificare alla controparte tramite l'ufficiale giudiziario
3) Allungamento dei tempi in caso di rinuncia da parte dell'Avvocato	3) Mancanza di accertamento preventivo dal parte dell'Amministrazione sulla disponibilità dell'Avvocato
4) Pagamento dell'imposta di bollo e dei diritti di cancelleria	4) Legislativa
5) Mancato rispetto dell'ora di convocazione	5) Mancata fissazione di un calendario cronologicamente ordinato anche per orario di convocazione
6) Tempi troppo lunghi per la convocazione	6) Poche adunanze fissate Poche richieste esaminate per adunanza Utilizzo Ufficiali giudiziari per la notifica alla controparte Mancanza di flessibilità/disponibilità da parte dei componenti della Commissione
7) Mancata comunicazione al cittadino di un avvocato sicuramente disponibile	7) Mancanza di una relazione preventiva dell'Amministrazione con l'Avvocato
8) Mancata conoscenza da parte del cliente della possibilità di scegliere un Avvocato di fiducia	8) Mancanza di competenza e professionalità nel front-line Modulistica non fornisce informazioni su questa possibilità