



COMUNE DI PALERMO

TABELLA 1 STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI ALLO SPORT



ELENCO SERVIZI

- Servizio n. 1 Utilizzo Impianti Sportivi Comunali
- Servizio n. 2 Utilizzo Palestre Scolastiche
- Servizio n. 3 Concessione Impianti Sportivi per Singoli Eventi
- Servizio n. 4 Rilascio Tessere Piscina Comunale
- Servizio n. 5 Abbonamento annuale Stadio delle Palme

Carta dei Servizi Servizio Sport e Impianti Sportivi

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO - Servizio Sport e Impianti Sportivi

SERVIZI:

- 1) Utilizzo Impianti Sportivi Comunali
- 2) Utilizzo Palestre scolastiche
- 3) Concessione Impianti Sportivi per singoli eventi
- 4) Rilascio tessere Piscina Comunale
- 5) Abbonamento annuale Stadio delle Palme

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli su appuntamento	n. giorni effettivi di apertura al pubblico su appuntamento su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		Conteggio di tutti i giorni di eventuale mancata apertura al pubblico (esclusi giorni festivi)	NO
		Apertura pomeridiana degli uffici su appuntamento	n. giorni effettivi di apertura pomeridiana al pubblico su appuntamento su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		Conteggio di tutti i giorni di eventuale mancata apertura pomeridiana al pubblico (esclusi giorni festivi)	NO
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via email / n. tot. servizi erogati	80%		Conteggio di tutti i canali utilizzabili per presentare le istanze di utilizzo impianti sportivi	NO
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di rilascio dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	30 giorni 80%	60 giorni 80%	Per ciascuna richiesta pervenuta viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione della richiesta al momento della risposta	NO
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di risposta dalla presentazione del reclamo	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	30 giorni 80%	60 giorni 80%	Per ciascun reclamo pervenuto viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione della richiesta al momento della risposta	NO
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione avvenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione avvenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione avvenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione avvenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%		Conteggio delle pratiche evase e conteggio delle istanze pervenute	NO
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	50%		Conteggio dei reclami accolti e rapporto al totale delle richieste pervenute	NO
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		Conteggio delle richieste integrative pervenute successivamente alla risposta	NO

