

**CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI**

**TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 1 ANAGRAFE:**

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	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		Conteggio di tutti i giorni di eventuale mancata apertura dello sportello al pubblico (esclusi giorni festivi)	no
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere al servizio 1	n. 2		conteggio di tutti i canali utilizzabili dall'utente per accedere al servizio 1	no
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di rilascio della documentazione richiesta per il servizio 1	erogazione in n. 6 giorni lavorativi per almeno il 70% delle richieste pervenute	12 giorni	Conteggio di tutte le erogazioni effettuate oltre lo standard generale rispetto al totale delle richieste pervenute	no
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti tra la ricezione del reclamo e l'invio della risposta	no
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale	5 giorni	10 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	no
	<i>Procedure di contatto</i>	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 tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	no
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	no
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	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 tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	no
Efficacia	<i>Conformità</i>	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	10%		Verifica a campione	no
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti	30%		Conteggio dei reclami accolti in rapporto al totale dei reclami pervenuti	no
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		Verifica e controllo immediato all'atto dell'erogazione del servizio	no



**CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI**

**TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 1 ANAGRAFE:**

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	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	75%		Conteggio di tutti i giorni di eventuale mancata apertura dello sportello al pubblico (esclusi giorni festivi)	no
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere al servizio 2	n. 2		conteggio di tutti i canali utilizzabili dall'utente per accedere al servizio 2	no
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di rilascio della documentazione richiesta per i servizi 2-3-8	erogazione immediata per almeno il 90% delle richieste pervenute	3 giorni	Conteggio di tutte le erogazioni effettuate oltre lo standard generale rispetto al totale delle richieste pervenute	no
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti tra la ricezione del reclamo e l'invio della risposta	no
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale	5 giorni	10 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	no
	<i>Procedure di contatto</i>	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 tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	no
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	no
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	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 tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	no
Efficacia	<i>Conformità</i>	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	10%		Verifica a campione	no
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti	30%		Conteggio dei reclami accolti in rapporto al totale dei reclami pervenuti	no
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		Verifica e controllo immediato all'atto dell'erogazione del servizio	no



**CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI**

**TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 1 ANAGRAFE:**

**Servizio 4**

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	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	60%		Conteggio di tutti i giorni di eventuale mancata apertura dello sportello al pubblico/back office (esclusi giorni festivi)	no
	<i>Accessibilità multicanale</i>	canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi 4	n. 4		conteggio di tutti i canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi 4	no
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di rilascio della documentazione richiesta per i servizi 4-6-7 e 9	Erogazione entro 30 gg. per almeno il 90% delle richieste pervenute	45 giorni	Conteggio di tutte le erogazioni effettuate oltre lo standard generale rispetto al totale delle richieste pervenute	no
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	Conteggio dei giorni che intercorrono tra la ricezione del reclamo e l'invio della risposta	no
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale	5 giorni	10 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	no
	<i>Procedure di contatto</i>	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 tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	no
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	no
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	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 tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	no
Efficacia	<i>Conformità</i>	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	10%		Verifica a campione	no
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti	30%		Conteggio dei reclami accolti in rapporto al totale dei reclami pervenuti	no



**CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI**

**TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 1 ANAGRAFE:**

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	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		Conteggio di tutti i giorni di eventuale mancata apertura dello sportello al pubblico (esclusi giorni festivi)	no
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere al servizio 5	n. 4		conteggio di tutti i canali utilizzabili dall'utente per accedere al servizio 5	no
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di variazioni/iscrizioni della richiesta per il servizio 5 e 10	Erogazione entro 2 gg. per almeno il 70% delle richieste pervenute	6 giorni	Conteggio di tutte le variazioni/iscrizioni effettuate oltre lo standard generale rispetto al totale delle richieste pervenute	no
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	Conteggio dei giorni che intercorrono tra la ricezione del reclamo e l'invio della risposta	no
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale	5 giorni	10 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	no
	<i>Procedure di contatto</i>	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 tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	no
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	no
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	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 tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	no
Efficacia	<i>Conformità</i>	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	10%		Verifica a campione	no
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti	30%		Conteggio dei reclami accolti in rapporto al totale dei reclami pervenuti	no



**CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI**

**TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 2 STATO CIVILE:**

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	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		Conteggio di tutti i giorni di eventuale mancata apertura dello sportello al pubblico ( esclusi i giorni festivi)	no
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	numero di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi nr.13- 21	due		Conteggio di tutti i canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi 13 - 21	no
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di rilascio della documentazione richiesta per i servizi 1-3-12-13-14-15-21	Erogazione immediata per almeno il 90% delle richieste pervenute	g. 3 tre	Conteggio di tutte le erogazioni effettuate oltre lo standard generale rispetto al totale delle richieste pervenute	no
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempi medi di risposta reclami	media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti tra la ricezione del reclamo e l'invio della risposta	no
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale	5 giorni	10 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti tra le variazioni intervenute e l'aggiornamento del sito web	no
	<i>Procedure di contatto</i>	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 tra le variazioni intervenute e l'aggiornamento del sito web	no
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti tra le variazioni intervenute e l'aggiornamento del sito web	no
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	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 tra le variazioni intervenute e l'aggiornamento del sito web	no
Efficacia	<i>Conformità</i>	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	10%		Verifiche a Campione	no
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/nr. reclami pervenuti	30%		Conteggio dei reclami accolti in rapporto al totale dei reclami pervenuti	no



**CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI**

**TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 2 STATO CIVILE:**

**Servizio 2 Atto di matrimonio: formazione**

**Servizio 4 Atto di cittadinanza italiana: formazione dell'atto di cittadinanza concessa con D.M. o D.P.R.**

**Servizio 5 Atto di cittadinanza: riconoscimento della cittadinanza italiana iure sanguinis**

**Servizio 6 Atto di cittadinanza: formazione atto di acquisto di cittadinanza a seguito di dichiarazione**

**Servizio 7 Cittadinanza per i figli minori conviventi con genitori stranieri o divenuti italiani**

**Servizio 11 Accordi extragiudiziali di separazione o divorzio artt. 6 e 12 D.L. 132/14 convertito con modificazioni nella L. 162/14**

**Servizio 19 Rettifica atti di stato civile**

**Servizio 20 Rilascio copie integrali degli atti di nascita, matrimonio, morte e cittadinanza**

**Servizio 22 Costituzione unioni Civili**

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	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	80%		conteggio di tutti i giorni di eventuale mancata apertura dello sportello al pubblico (esclusi i giorni festivi)	no
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	numero di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi nr. 20	uno		Conteggio di tutti i canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi nr. 20	no
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di formaaazione atti di stato civile	Erogazione entro 90 gg per almeno il 90% delle richieste pervenute.	da 15 a 90 gg; - 15 gg per le copie integrali degli atti formati dall'anno 1950 ad oggi; - da 30 a 90 gg per le copie integrali degli atti antecedenti al 1950 e a seconda dell'anno e del numero dei nominativi oggetto della ricerca storica.-g.3 a 45 per la formazione atti di stato civile	Conteggio di tutte le erogazioni effettuate oltre lo standard generale rispetto al totale delle richieste pervenute	no
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi di risposta reclami	media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti tra la ricezione dei reclami e l'invio delle risposte	no
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale	5 giorni	10 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta 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	5giorni	10 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta 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 tra la variazione intervenuta 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 tra la variazione intervenuta 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	10%		verifica a campione	no
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	numero di reclami accolti/nr. reclami pervenuti	30%		conteggio dei reclami accolti in rapporto al totale dei reclami pervenuti	no



CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI

**TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 2 STATO CIVILE:**

**Servizio 8 Riacquisto cittadinanza italiana**

**Servizio 9 Trascrizione sentenze di divorzio estere e sentenze ecclesiastiche**

**Servizio 10 Atto di riconciliazione a seguito di separazione**

**Servizio 16 Deleghe di ufficiale di stato civile per la celebrazione di riti civili**

**Servizio 17 Riconoscimento di figlio: paternità o maternità**

**Servizio 18 Rilascio libretti internazionali di famiglia**

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	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		conteggio di tutti i giorni di eventuale mancata apertura dello sportello al pubblico ( esclusi i giorni festivi)	no
	<i>Accessibilità multicanale</i>	canali di accesso	numero di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi nr. 1	uno		conteggio di tutti i canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi nr. 1	no
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	media annuale dei tempi di rilascio della documentazione richiesta per i servizi 8-9-10-16-17-18	erogazione entro 30 gg per almeno il 90% delle richieste pervenute	45 giorni	Conteggio di tutte le erogazioni effettuate oltre lo standard generale rispetto al totale delle richieste pervenute	no
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempi medi di risposta reclami	media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti tra la ricezione del reclamo e l'invio della risposta.	no
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale	5 giorni	10 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	no
	<i>Procedure di contatto</i>	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 tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	no
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	no
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	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 tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	no
Efficacia	<i>Conformità</i>	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	10%		Verifiche a campione	no
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	numero di reclami accolti /numero reclami pervenuti	30%		Conteggio dei reclami accolti in rapporto al totale dei reclami pervenuti	no



**CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI**

**TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 3 CIRCOSCRIZIONI:  
Servizi 1, 2 e 12: Bonus Gas, Bonus Energia Elettrica, Bonus Acqua**

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	<i>Accessibilità fisica</i>	Accesso agli uffici/sportelli (cumulativo per le 8 Circoscrizioni comunali)	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		Conteggio degli eventuali giorni di chiusura straordinaria	NO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	4		Conteggio dei canali non fisici utilizzati	NO
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Accettazione istanza a vista	Utente allo sportello	100%	a vista	Conteggio istanze ricevute	NO
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale di risposta ai reclami	30gg.	45gg.	Conteggio dei giorni dalla ricezione del reclamo alla risposta	NO
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	Conteggio dei giorni dalla variazione alla modifica	NO
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	Conteggio dei giorni dalla variazione alla modifica	NO
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	Conteggio dei giorni dalla variazione alla modifica	NO
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	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	3gg.	5gg.	Conteggio dei giorni dalla variazione alla modifica	NO
Efficacia	<i>Conformità</i>	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	97%		Verifica a campione sulla regolarità dell'istruttoria	NO
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	3%		Conteggio dei reclami accolti in rapporto al totale dei reclami pervenuti	NO
	<i>Completezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	95%		Verifica e controllo immediato all'atto dell'erogazione del servizio	NO



**CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI**

**TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 3 CIRCOSCRIZIONI:  
Servizi 3, 4 e 11: Assegno maternità, Assegno 3 figli minori, Carta REI**

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	<i>Accessibilità fisica</i>	Accesso agli uffici/sportelli (cumulativo per le 8 Circoscrizioni comunali)	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		Conteggio degli eventuali giorni di chiusura straordinaria	NO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	4		Conteggio dei canali non fisici utilizzati	NO
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Intervallo di tempo dalla presentazione della domanda all'esito dell'istruttoria	Media annuale dei tempi di conclusione del procedimento	30gg.	45gg.	Conteggio delle istanze concluse oltre il 30° giorno	NO
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale di risposta ai reclami	30gg.	45gg.	Conteggio dei giorni dalla ricezione del reclamo alla risposta	NO
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	Conteggio dei giorni dalla variazione alla modifica	NO
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	Conteggio dei giorni dalla variazione alla modifica	NO
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	Conteggio dei giorni dalla variazione alla modifica	NO
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	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	3gg.	5gg.	Conteggio dei giorni dalla variazione alla modifica	NO
Efficacia	<i>Conformità</i>	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	95%		Verifica a campione sulla regolarità dell'istruttoria	NO
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	5%		Conteggio dei reclami accolti in rapporto al totale dei reclami pervenuti	NO
	<i>Compitezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze	90%		Conteggio istanze con richiesta documenti	NO



**CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI**

**TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 3 CIRCOSCRIZIONI:  
Servizi 5 e 6: Tesserino caccia, Tesserino raccolta funghi**

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	<i>Accessibilità fisica</i>	Accesso agli uffici/sportelli (cumulativo per le 8 Circoscrizioni comunali)	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		Conteggio degli eventuali giorni di chiusura straordinaria	NO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	0		Conteggio dei canali non fisici utilizzati	NO
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Accettazione istanza a vista	Utente allo sportello	100%	a vista	Conteggio istanze ricevute	NO
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale di risposta ai reclami	30gg.	45gg.	Conteggio dei giorni dalla ricezione del reclamo alla risposta	NO
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	Conteggio dei giorni dalla variazione alla modifica	NO
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	Conteggio dei giorni dalla variazione alla modifica	NO
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	Conteggio dei giorni dalla variazione alla modifica	NO
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	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	3gg.	5gg.	Conteggio dei giorni dalla variazione alla modifica	NO
Efficacia	<i>Conformità</i>	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	97%		Verifica a campione sulla regolarità dell'istruttoria	NO
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	3%		Conteggio dei reclami accolti in rapporto al totale dei reclami pervenuti	NO
	<i>Completezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze	95%		Verifica e controllo immediato all'atto dell'erogazione del servizio	NO



**CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI**

**TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 3 CIRCOSCRIZIONI:  
Servizi 7, 8, 9 e 10: Pass zone blu, Mondello/Sferracavallo, isole Pedonali, Palermo Arabo-Normanna**

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	<i>Accessibilità fisica</i>	Accesso agli uffici/sportelli (cumulativo per tutte le Postazioni decentrate attive)	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		Conteggio degli eventuali giorni di chiusura straordinaria	NO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	0		Conteggio dei canali non fisici utilizzati	NO
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Accettazione istanza a vista	Utente allo sportello	100%	a vista	Conteggio istanze ricevute	NO
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale di risposta ai reclami	30gg.	45gg.	Conteggio dei giorni dalla ricezione del reclamo alla risposta	NO
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	Conteggio dei giorni dalla variazione alla modifica	NO
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	Conteggio dei giorni dalla variazione alla modifica	NO
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	Conteggio dei giorni dalla variazione alla modifica	NO
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	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	3gg.	5gg.	Conteggio dei giorni dalla variazione alla modifica	NO
Efficacia	<i>Conformità</i>	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	95%		Verifica a campione sulla regolarità dell'istruttoria	NO
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	3%		Conteggio dei reclami accolti in rapporto al totale dei reclami pervenuti	NO
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	95%		Verifica e controllo immediato all'atto dell'erogazione del servizio	NO



CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI

**TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 3 CIRCOSCRIZIONI:**  
**Servizio 13: Contrassegno posteggio disabili H**

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	<i>Accessibilità fisica</i>	Accesso agli uffici/sportelli (cumulativo per tutte le Postazioni decentrate attive)	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		Conteggio degli eventuali giorni di chiusura straordinaria	NO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	0		Conteggio dei canali non fisici utilizzati	NO
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Accettazione istanza a vista	Utente allo sportello	100%	a vista	Conteggio istanze ricevute	NO
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale di risposta ai reclami	30gg.	45gg.	Conteggio dei giorni dalla ricezione del reclamo alla risposta	NO
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	Conteggio dei giorni dalla variazione alla modifica	NO
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	Conteggio dei giorni dalla variazione alla modifica	NO
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	Conteggio dei giorni dalla variazione alla modifica	NO
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	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	3gg.	5gg.	Conteggio dei giorni dalla variazione alla modifica	NO
Efficacia	<i>Conformità</i>	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	95%		Verifica a campione sulla regolarità dell'istruttoria	NO
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	3%		Conteggio dei reclami accolti in rapporto al totale dei reclami pervenuti	NO
	<i>Competenza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze	95%		Verifica e controllo immediato all'atto dell'erogazione del servizio	NO



**CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI**

**TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO -**

**Servizio 1: Rilascio tessere elettorali**

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del	Rimborso* (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%			
		segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	X			
	<i>Accessibilità multicanale</i>	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati	80%			
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempo massimo di 2 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	5 giorni		
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempo massimo di 1 giorno lavorativo per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	3 giorni		
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di 15 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%	30 giorni		
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	500%			
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	800%			
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	800%			
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	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	100%			
Efficacia	<i>Conformità</i>	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%			
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	50%			
	<i>Competenza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%			



CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI

**TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO -**

*Servizio 2: Richiesta rilascio certificati elettorali*

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	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli sportelli/uffici	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		Conteggio di tutti i giorni di eventuale mancata apertura dello sportello al pubblico(esclusi i giorni festivi)	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	canali di accesso	n. canali utilizzabili dall'utente per accedere al servizio	2		conteggio di tutti i canali utilizzabili dall'utente per accedere al servizio	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	media annuale dei tempi di rilascio della documentazione richiesta per il servizio	erogazione in tempo reale per almeno il 90% delle richieste pervenute	10gg	conteggio di tutte le erogazioni effettuate oltre lo standard generale rispetto al totale delle richieste pervenute	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempi medi di risposta ai reclami	media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30gg	45gg	conteggio dei giorni intercorrenti tra la ricezione del reclamo e l'invio della risposta	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
	<i>Procedure di contatto</i>	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 tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	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 tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
Efficacia	<i>Conformità</i>	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	10%		verifiche a campione	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	30%		conteggio dei reclami accolti in rapporto ai reclami pervenuti	
	<i>Completezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		verifica e controllo immediato all'atto dell'erogazione del servizio	



**CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI**

**TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO -**

**Servizio 3: Richiesta inserimento all'Albo degli scrutatori per Elezioni regionali, comunali**

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del	Rimborso* (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%			
		segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	X			
	<i>Accessibilità multicanale</i>	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati	80%			
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempo massimo di 2 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	5 giorni		
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempo massimo di 1 giorno lavorativo per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	3 giorni		
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di 15 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%	30 giorni		
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	500%			
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	800%			
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	800%			
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	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	100%			
Efficacia	<i>Conformità</i>	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%			
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	50%			
	<i>Competenza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%			



**CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI**

**TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO -**

**Servizio 4: Richiesta inserimento all'Albo degli scrutatori per Elezioni nazionali e referendarie**

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del	Rimborso* (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%			
		segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	X			
	<i>Accessibilità multicanale</i>	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati	80%			
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempo massimo di 2 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	5 giorni		
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempo massimo di 1 giorno lavorativo per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	3 giorni		
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di 15 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%	30 giorni		
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	500%			
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	800%			
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	800%			
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	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	100%			
Efficacia	<i>Conformità</i>	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%			
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	50%			
	<i>Competenza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%			



**CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI**

**TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO -**

*Servizio 5: Richiesta inserimento all'Albo Presidenti di Seggio*

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	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%			
		segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	X			
	<i>Accessibilità multicanale</i>	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati	80%			
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempo massimo di 1 giorno lavorativo per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	3 giorni		
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di 15 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%	30 giorni		
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	500%			
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	800%			
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	800%			
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	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	100%			
Efficacia	<i>Conformità</i>	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%			
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	50%			
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%			



**CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI**

**TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO -**

*Servizio 6: Richiesta inserimento all'Albo dei Giudici Popolari per la Corte d'Assise e per la Corte D'Assise d'Appello*

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	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%			
		segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	X			
	<i>Accessibilità multicanale</i>	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati	80%			
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempo massimo di 1 giorno lavorativo per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	3 giorni		
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di 15 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%	30 giorni		
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	500%			
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	800%			
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	800%			
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	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	100%			
Efficacia	<i>Conformità</i>	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%			
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	50%			
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%			

*\*solo nel caso di indicatori specifici*

