



COMUNE DI PALERMO

Ufficio Controllo di Gestione

CARTA DEI SERVIZI

INDICE			
I cittadini e i servizi sociali	<i>Attività informativa</i>	Uffici di Cittadinanza - Sportelli di front-office e di prima accoglienza	12
		Amministrazione e gestione del sito web del Settore	13
		Amministrazione e gestione del sito web del Settore di una banca dati delle risorse sociali	14
		Amministrazione e gestione del sito web del Settore di una banca dati delle risorse sociali: attività relativa alle procedure di accreditamento strutture residenziali per minori	15
	<i>Servizio Sociale</i>	Servizio Sociale di Comunità e Servizi Sociali con competenza sovracircostrizionale	16
		Emergenza Sociale: interventi finalizzati alla gestione di situazioni che compromettono il normale svolgimento della vita quotidiana delle persone	17
	<i>Interventi sui minori</i>	Centri Sociali - Attività ludico-educative per i minori	18
		Affidamento Familiare	19
		Adozione Nazionale e Internazionale	20
		Tutela dei Minori	21
		Spazio Neutro	22
		Mediazione Penale	23
		Consulenza pedagogica per le famiglie	24
		Città dei Ragazzi	25
	<i>Assistenza alla famiglia</i>	Mediazione Familiare - Sostegno a genitori in crisi per separazione o divorzio	26
		Gruppi di parola - sostegno ai figli delle coppie in separazione e/o divorzio attraverso la partecipazione a gruppi di parola- Spazio dove i bambini possono esprimere le proprie emozioni e i propri vissuti relativi alla separazione dei propri genitori	27
		Valutazione di minori e famiglie relativa alla progettazione di interventi socio-riabilitativi per situazioni di abuso sessuale, maltrattamento intrafamiliare e violenza assistita	28
		Assistenza Sanitaria - Rimborso Spese sanitarie fuori comune	29
	<i>Emergenza Sociale</i>	Intervento di emergenza sociale: intervento rivolto a uomini e donne, privi del tutto o quasi il reddito.	30
	I cittadini e servizi di assistenza sociale	<i>Interventi per anziani e disabili</i>	Servizio Assistenza Domiciliare - SAD
Centro anziani: Attività ludico aggregative per l'anziano			32
Assistenza Domiciliare Integrata - ADI			33
Buono Socio-Sanitario per l'anziano			34
Inclusione sociale tutela dei diritti di quei cittadini con problemi di salute mentale			35
Operatori di appoggio			36
Contrassegni di circolazione soggetti disabili			37
Agevolazioni per il trasporto di persone disabili per terapie e frequenza scolastica			38
Concessione parcheggio riservato per disabili			39
Assistenza Domiciliare disabili gravi			40
Centri socio - educativi per disabili			41
<i>Interventi per ex detenuti, minori a rischio, donne che subiscono violenza</i>		Progetto RISE "inserimento sociale e lavorativo di detenuti ed ex-detenuti, minori a rischio, tossicodipendenti, donne che subiscono violenza	42
<i>Interventi per nomadi immigrati e rifugiati</i>		Interventi per immigrati, rifugiati e nomadi	43
		Centro di prima accoglienza rifugiati/immigrati	44
		Centro istituzionale interculturale per migranti e rom	45
<i>Interventi Abitativi</i>		Assegnazione a famiglie in stato di necessità di alloggi confiscati	46
		Erogazione contributo integrazione affitto	47
		Contenzioso per procedimenti relativi a revoche e decadenze assegnazioni alloggi	48
		Recupero alloggi occupati abusivamente	49
		Assegnazione alloggi ERP	50

I cittadini e l'istruzione	<i>Istruzione</i>	Richiesta iscrizione minori presso Asili Nido	51
		Laboratori ludico educativi	52
		Erogazione contributi obbligatori - Erogazione borse di studio	53
		Fornitura gratuita di libri di testo	54
		Erogazione del servizio di refezione scolastica	55
		Assunzione personale supplente insegnanti di scuola dell'Infanzia	56
		Assistenza in favore di alunni diversamente abili	57
		Frequenza scuole dell'infanzia comunali	58
		Assistenza specialistica agli alunni disabili delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di 1° grado	59
		Integrazione alunni disabili nelle scuole dell'infanzia comunali	60
		Progetti educativi	61
		Attività extracurricolari, parascolastiche ed iniziative ludico-ricreative	62
		Interventi per la lotta alla dispersione scolastica	63
Il cittadino e le attività imprenditoriali e produttive	<i>L'amministrazione aiuta il cittadino nelle attività commerciali, imprenditoriali e produttive</i>	URP	64
		Autorizzazioni per collocazioni di impianti e mezzi pubblicitari temporanei e permanenti ed affissione di manifesti murali	65
		Autorizzazione di suolo pubblico per passi carrabili	66
		Servizio e UO Somministrazione Alimenti e Bevande	67
		Servizio e UO Commercio aree private	68
		Autorimesse	69
		Svincoli cauzione	70
		Manifestazioni di sorte locali	71
		Impianti distribuzione carburanti stradali e uso privato	72
		Registrazione attività di spettacolo viaggiante	73
		Agenzie d'affari/parcheggi a cielo aperto	74
		Vidimazione tabelle giochi proibiti in P.E./giornale degli affari/registri sostanze zuccherine/documenti di accompagnamento di prodotti vitivinicoli	75
		Taxi	76
		Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive - Tipologia Case di Riposo	77
		Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive - Tipologia Case Appartamenti Vacanze	78
		Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive - Tipologia Case per Ferie	79
		Attività informativa e di presentazione istanze per estetisti	80
		Mercati rionali settimanali - Attività informativa e di presentazione di istanze finalizzate al rilascio di autorizzazioni per la concessione di aree pubbliche per l'esercizio del commercio (tip.B), attività e gestione delle comunicazioni di sub ingresso.	81
		NCC autoambulanze	82
		NCC autovetture	83
		NCC trazione animale	84
		Noleggio senza conducente	85
		Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive - Tipologia Ostelli	86
		Procedimenti sanzionatori riferiti alle attività produttive	87
		Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive Tipologia stabilimenti balneari	88
		Attività informativa e di presentazione istanze per tatuaggi e piercing	89
		Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive Tipologie campeggi	90
		Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive Tipologie alberghi	91
		Attività informativa e di presentazione istanze per artigianato - Artigianato produzione alimenti (panifici, laboratori pasticceria gelateria, pizzeria, paninetteria, gastronomia, etc..)	92
		Attività informativa e di presentazione istanze per artigianato - Tipologia - Artigianato di servizio (autoriparatori, fabbro, falegname, lavandiere, autolavaggi, laboratorio odontotecnico etc..)	93
		Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive - Tipologia Bed and Breakfast	94
Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive - Tipologie affittacamere	95		

Il cittadino e le attività imprenditoriali e produttive	<i>L'amministrazione aiuta il cittadino nelle attività commerciali, imprenditoriali e produttive</i>	Attività informativa e di presentazione istanze per acconciatori	96
		Promozione e sviluppo imprenditoriale	97
		Mercato ittico	98
		Mercato ortofrutticolo	99
		Ufficio tecnico	100
		Concessioni di suolo pubblico temporanee e permanenti; scavi luminari	101
		Divulgazione on line di avvisi di manifestazione di interesse per opportunità di finanziamento che prevedono un partenariato con l'Amministrazione Comunale	102
		Richiesta autorizzazione alla emissione del bollino blu	103
		Richiesta autorizzazione deroga limiti acustici	104
		Biblioteca dell'educazione ambientale	105
Il cittadino e la cultura	<i>Il patrimonio museale e gli spazi culturali a servizio dei cittadino e dei turisti</i>	Palazzo Ziino	106
		Sala di lettura ex Archivio Biografico	107
		Archivio Storico	108
		Cantieri Culturali della Zisa	109
		Complesso Monumentale Santa Maria allo Spasimo	110
		Galleria d'Arte Moderna	111
		Museo Pitrè	112
		Palazzo Tarallo	113
	<i>I Cittadini e i Servizi di Fruizione della Galleria d'Arte Villa Niscemi</i>	Offerta gratuita dello spazio espositivo della Galleria d'Arte di Villa Niscemi per l'effettuazione di mostre di artisti emergenti nelle arti figurative	114
	<i>Il patrimonio bibliotecario a servizio dei cittadino e dei turisti</i>	Biblioteca Comunale	115
		Biblioteca Multimediale di Villa Trabia	116
		Mediateca di Palazzo Ziino	117
		Biblioteca di Borgo Nuovo	118
		Biblioteca di Brancaccio	119
Biblioteca di Pallavicino		120	
Biblioteca Verde Terrasi		121	
Biblioteca dei ragazzi - Cortile Scalilla	122		

Il cittadino e la mobilità urbana	<i>Il cittadino, i trasporti e mobilità</i>	Richiesta rilascio attestazione segnaletica	123
		Richiesta permessi di circolazione e di sosta	124
		Richiesta rilascio pass per il transito di mezzi pesanti	125
		Richiesta autorizzazione alla collocazione di manufatti afferenti la circolazione e la sosta	126
		Richiesta occupazione suolo pubblico ed istituzione segnaletica per eventi vari - richiesta posti H	127
		Richiesta rilascio pass stagionali relativamente alle zone di Mondello e Sferracavallo	128
	<i>La Polizia Municipale al servizio del cittadino</i>	Attività informativa e di presentazione istanze per l'accesso agli atti, relativi a Verbalì al C.d.S.- Sportello di front-office di prima accoglienza	129
		Servizio Controllo Attività Produttive e Patrimonio	130
		Sanzioni Pecunarie Comunali	131
		Richiesta di sgravio/discarico amministrativo relativamente a cartelle esattoriali relative ad iscrizioni a ruolo verbali C.d.S.	132
		Richiesta svimcoli di veicoli sequestrati e/o in stato di fermo	133
		Presentazione di dichiarazione di responsabilità relativamente alla decurtazione punti	134
		Attività di espletamento interventi di Polizia Stradale	135
		Attività di ricezione atti diretti agli uffici del Corpo di Polizia Municipale	136
		Attività di tutela del Patrimonio Artistico	137
		Attività di tutela ambientale	138
		Attività di rilevamento incipienti stradali e richieste degli utenti sui successivi adempimenti ex lege.	139
		Attività di sicurezza edilizia	140
		Attività di rimozione veicoli in sosta irregolare	141
Attività di tutela del consumatore (frodi)	142		
I servizi civili per il cittadino	<i>Uno sportello per le certificazioni di residenza: italiani, stranieri comunitari e stranieri extracomunitari</i>	Cittadini italiani	
		Richiesta cambio di domicilio	143
		Richiesta cambio di residenza	144
		Richiesta iscrizione allo schedario della popolazione temporanea	145
		Richiesta di reinscrizione all'anagrafe	146
		Cittadini stranieri comunitari	
		Richiesta iscrizione dei cittadini provenienti da altri Comuni o dall'estero	147
		Richiesta cambio di domicilio	148
		Richiesta di iscrizione allo schedario della popolazione temporanea	149
		Richiesta di attestazione di iscrizione allo schedario	150
		Richiesta di attestazione riconoscimento soggiorno permanente	151
		Cittadini stranieri extracomunitari	
		Richiesta iscrizione dei cittadini provenienti da altri Comuni o dall'estero	152
Richiesta cambio di domicilio	153		
Richiesta di rinnovo di dichiarazione di dimora abituale	154		

I servizi civili per il cittadino	<i>Uno sportello per il documento d'identità</i>	Richiesta carta d'identità da parte di cittadini residenti	155
		Richiesta carta d'identità da parte di cittadini non residenti	156
		Richiesta rinnovo carta di identità	157
	<i>Uno sportello per la validazione di atti, dichiarazioni e documenti</i>	Richiesta autentica dichiarazioni sostitutive di vario genere	158
		Richiesta autentica e legalizzazione di firme, foto e fotocopie di documenti	159
		Certificazioni e autentiche domiciliari per soggetti non deambulanti	160
	<i>Uno sportello per le certificazioni anagrafiche, elettorali e di stato civile</i>	Richiesta rilascio certificazioni anagrafiche, elettorali e di Stato Civile	161
		Richiesta rilascio certificazioni storiche	162
		Richiesta rilascio certificazioni storiche per corrispondenza	163
		Richiesta rettifica anagrafica di atti di Stato Civile	164
		Richiesta di trasferimento degli atti anagrafici dall'AIRE. di un Comune all'AIRE di Palermo	165
		Richiesta di iscrizione all'AIRE del Comune di Palermo	166
		Dichiarazione di nascita	167
		Dichiarazione di matrimonio	168
		Dichiarazione di morte	169
		Dichiarazione di cittadinanza	170
		Dichiarazione di riconoscimento figlio naturale	171
		Dichiarazione di tutela ed interdizione	172
		Richiesta rettifica atti di Stato Civile	173
		Richiesta consegna libretti di pensione	174
		Richiesta consegna fogli di congedo illimitato	175
		Richiesta consegna libretti internazionali di famiglia	176
		Richiesta certificazione esito di leva	177
		Richiesta copia integrale di Atto di nascita, di morte e di matrimonio	178
		Richiesta rilascio estratto plurilingue per l'utilizzo all'estero	179
		Richiesta rilascio certificazione di cittadinanza	180
	Richiesta pubblicazione degli atti contenenti i nominativi dei nubendi per matrimoni	181	
	<i>Il cittadino e gli impegni elettorali</i>	Richiesta inserimento all'Albo degli scrutatori per elezioni nazionali e referendarie	182
		Richiesta inserimento all'Albo degli scrutatori per elezioni regionali, provinciali e comunali	183
		Richiesta inserimento all'Albo dei presidenti di seggio	184
		Richiesta inserimento all'Albo dei Giudici Popolari per la Corte d'Assiste e per la Corte d'Assiste di Appello	185
Richiesta rilascio Tessere Elettorali		186	
Richiesta rilascio certificati elettorali		187	

I servizi civili per il cittadino	<i>L'amministrazione va incontro ai cittadini: le Circoscrizioni</i>	Richiesta per le agevolazioni sul Bonus Gas	188
		Richiesta per le agevolazioni sul Bonus Energia Elettrica	189
		Richiesta per la concessione di assegno nucleo familiare e di maternità	190
		Richiesta per la concessione di assegno di maternità con tre figli minori	191
		Richiesta rilascio tesserini venatori	192
		Richiesta rilascio tesserino per raccolta funghi epigei spontanei	193
		Attività Carta Acquisti Sperimentale	194
		Presentazione istanze TARES	195
		Attività Bonus Figlio	196
		Presentazione esposti su inconvenienti esistenti nell'ambito circoscrizionale di appartenenza	197
		Attività informativa e di presentazione istanze - Sportello di Front Office di prima accoglienza	198
		Attività rilascio codice di attivazione Servizi On line	199
		Servizio per l'integrazione all'affitto	200
	Elenco Circoscrizioni	201	
	<i>La città in numeri: indici demografici e prezzi</i>	Richiesta informazioni statistiche sulla città di Palermo	203
		Richiesta attestazione popolazione residente	204
		Richiesta attestazione indice dei prezzi al consumo	205
		Assegnazione numerazione Civica	206
		Richiesta attestazione di esatta numerazione civica	207
		Richiesta attestazione di cambio denominazione delle aree di circolazione e/o variazione della numerazione civica	208
	<i>Uno sportello per gli eventi luttuosi</i>	Dichiarazione degli aventi diritto alla sepoltura gentilizia	209
		Comunicazione nominativo ditta incaricata per l'esecuzione dei lavori	210
		Conferimento di delega alla gestione della sepoltura	211
		Richiesta risarcimento danni per sinistri occorsi all'interno dei cimiteri comunali	212
		Richiesta operazioni cimiteriali (tumulazioni, estumulazioni, inumazioni, esumazioni, riunione resti)	213
		Richiesta concessione nicchie murali mediante delega all'impresa funebre	214
		Richiesta concessione celletta ossario	215
		Richiesta concessione celletta cineraria	216
		Richiesta autorizzazione trasporto salma	217
		Richiesta autorizzazione trasporto salma per Opera Pia	218

I servizi civili per il cittadino	<i>Uno sportello per gli eventi luttuosi</i>	Richiesta autorizzazione trasporto salma in Stati Esteri	219
		Richiesta autorizzazione ad eseguire lavori di manutenzione	220
		Richiesta autorizzazione edilizia per la costruzione di sepoltura	221
		Richiesta collaudo per immissione all'uso di sepoltura	222
		Richiesta autorizzazione al trasferimento di resti tumulati da un cimitero ad un altro	223
		Richiesta regolarizzazione sepoltura	224
		Richiesta autorizzazione cremazione defunto	225
		Richiesta affidamento ceneri	226
		Richiesta affidamento ceneri per dispersione	227
		Richiesta autorizzazione a tecnico di fiducia per l'effettuazione delle misurazioni necessarie per il rilievo della sepoltura	228
		Rinuncia al diritto d'uso della sepoltura	229
		Rinuncia alla concessione del lotto e richiesta di rimborso del deposito cauzionale versato	230
		Richiesta di rimborso per deposito cauzionale relativo al lotto di terreno risultato in contrasto con il piano cimiteriale	231
		Rinuncia alla fossa temporanea per tumulazione definitiva e contestuale richiesta di rimborso	232
		Richiesta di rimborso deposito cauzionale per ultimazione lavori di costruzione della sepoltura	233
		Rinuncia alla celletta ossaria e richiesta di rimborso per le somme versate nel caso in cui la salma non sia risultata mineralizzata	234
		Richiesta di rimborso per il versamento erroneo di somme per l'acquisto di una cassetta ossario	235
		Rinuncia alla nicchia murale e richiesta di rimborso della somme spettanti	236
		Rinuncia al loculo in sepoltura e richiesta di rimborso delle somme spettanti	237
		Richiesta di rimborso per mancata cremazione	238
<i>Uno sportello per reclami, oggetti smarriti ed un difensore civico al servizio del cittadino</i>	Consultazione banca dati oggetti smarriti	239	
<i>Uno sportello per le informazioni turistiche</i>	Richiesta informazioni turistiche culturali su gli eventi in città	240	
	Assunzione figli di vittime della mafia	241	
	Notificazione atti mediante il ritiro casa comunale	242	
	Attività informativa e di presentazione istanze per spostamento pali di pubblica illuminazione	243	
	Attività informativa e di presentazione istanze per potenziamento impianti di pubblica illuminazione	244	
	Attività informativa e di presentazione istanze per interventi di manutenzione straordinaria di varia natura	245	
	Attività informativa e di presentazione istanze per ricambio lampade	246	

Il cittadino e le imposte	<i>Il cittadino e le imposte</i>	Denuncia di iscrizione a ruolo T.A.R.S.U.	247
		Richiesta di variazione e/o esenzione agevolazione sul ruolo T.A.R.S.U.	248
		Istanze di sgravio, rimborso T.A.R.S.U.	249
		Richieste di sgravio ICI	250
		Richiesta di sospensione temporanea delle cartelle e/o degli avvisi di mora ICI	251
		Richieste di rimborso ICI	252
		Comunicazioni per immobilitati in uso gratuito a parenti ai fini ICI	253
		Richiesta rateizzazione ICI	254
		Dichiarazione ICI	255
		Richiesta annullamento o riforma avvisi di accertamento ICI	256
		Richiesta maggiore detrazione ICI	257
		Comunicazione applicazione aliquota ridotta ICI	258
		Attività informativa e di presentazione istanze Servizio Contenzioso Riscossione TOSAP ed ICP	259
		La salute del cittadino	<i>Autorizzazioni, istanze e richieste sanitarie</i>
Richiesta rilascio autorizzazione sanitaria per gestione non imprenditoriale di stabilimenti balneari	261		
Richiesta di dissequestro derrate alimentari	262		
Rilascio del certificato di idoneità abitativa e di conformità igienico-sanitaria	263		
Segnalazione di inconvenienti igienico sanitari su aree pubbliche.	264		
Esposto per inquinamento acustico da sorgenti rumorose fisse o mobili	265		
Segnalazione sistema di aspirazione dei fumi irregolari ad uso di esercizi di preparazione di alimenti	266		
Istanza di pagamento rateale di somme dovute a seguito di notifica di ordinanza ingiunzione	267		
Iscrizione all'Albo comunale enti privati di assistenza - EPA	268		
Cancellazione dall'Albo comunale enti privati di assistenza - EPA	269		
Sgravio somme iscritte a ruolo a favore della Regione Siciliana	270		
La città e gli animali	<i>Diritti degli animali</i>	Autorizzazione al trasporto animali vivi su distanze inferiori a 65 KM dall'inizio del trasporto al luogo di destinazione	271
		Comunicazione avvio industria insalubre	272
		Segnalazione stalle abusive	273
		Rimozione carcasse su pubblica via	274
		Segnalazioni relative ai diritti degli animali	275
		Richiesta di prelievo di cani randagi	276
Per lo sportivo	<i>Accesso agli impianti sportivi</i>	Utilizzo Palestre Scolastiche	277
		Concessione Intervento Finanziario a Sostegno delle Attività Sportive	278
		Concessione Impianti Sportivi per Singoli Eventi	279
		Utilizzo degli impianti sportivi comunali	280
		Rilascio Tessere Stadio delle Palme	281
Rilascio tessere piscina comunale	282		

La città e l'ambiente	<i>Il cittadino e gli spazi verdi</i>	Richiesta abbattimento alberi su suolo privato	283		
		Richiesta Nulla Osta all'utilizzo di spazi verdi per manifestazione	284		
		Richiesta risarcimento danni per sinistri per potatura alberi, per situazioni connesse al ciclo biologico delle piante, etc...	285		
CENTRO STORICO					
Il cittadino e l'attività edilizia nel territorio	<i>Autorizzazioni e concessioni</i>	Attività informativa e di presentazione istanze relative ai sinistri	286		
		Rilascio autorizzazioni edilizie	287		
		Rilascio concessione edilizia	288		
		Richiesta autorizzazioni e/o concessioni edilizie in sanatoria	289		
		Richiesta voltura concessione edilizia	290		
		Richiesta certificati di abitabilità e agibilità	291		
		Richiesta di certificati di destinazione urbanistica	292		
		Richiesta attestazione particelle ricadenti nei Piani Particolareggiati di Recupero	293		
		Richiesta occupazione temporanea suolo pubblico per collocazione ponteggi	294		
		Richiesta occupazione temporanea suolo pubblico per scavi	295		
		Attività informativa e di presentazione istanze di rateizzazione somme dovute a seguito di diffide	296		
		Attività informativa e di presentazione istanze relative ai sinistri	297		
		Attività informativa e di acquisizione istanze connesse alla messa in esercizio di impianti elevatori	298		
		EDILIZIA PRIVATA			
		Accertamento abusi edilizi e provvedimenti sanzionatori	299		
		Rimborso oneri connessi	300		
		Richiesta concessione edilizia (L.R. 71/78 e L.R. 17/94)	301		
		Concessione ed autorizzazioni in sanatoria (ex art. 13 L.N. 47/85 e successive modifiche ed integrazioni)	302		
		Richiesta autorizzazione edilizia (art. 5 e art. 10 L.R. 37/85)	303		
		Condono edilizio: cessioni ed autorizzazioni (L. 47/85 - L.724/94 - L. 326/03)	304		
		Comunicazione opere interne (art. 9 L.R. 37/85 e art. 20 L.R. 4/2003)	305		
		Richiesta di certificati di abitabilità (L.R. 17/94 e L. 47/85)	306		
		Esame perizie giurate (L.R. 4/03 e 5/04)	307		
		Rilascio denunce inizio attività (D.I.A.)	308		
		Richiesta rilascio matricole impianti ascensori e/o piattaforme	309		
		Richiesta allacci fognari (L.R. 27/86 - d.l. 152/06)	310		
		Accesso, visione e rilascio copie e atti	311		

Il cittadino e l'attività edilizia nel territorio	<i>Autorizzazioni e concessioni</i>	URBANISTICA	
		Richiesta di attestazione conformità urbanistica ex art. 9 L.R. 19/72 e art. 154 L.R. 25/93	312
		Richiesta rilascio pareri tecnici su progetti e sanatoria edilizia (L.R. 37/85 art. 23)	313
		Richiesta rilascio nulla osta a parcheggi provvisori (art. 29 N.T.A.)	314
		Pareri sugli aspetti urbanistici della gestione del territorio	315
		Richiesta di certificati destinazione urbanistica.	316
	<i>Espropriazioni</i>	Gestione procedure - Contenzioso e transazioni	317
Il cittadino e il patrimonio immobiliare comunale	<i>Offerta ai cittadini, con appositi bandi, del patrimonio edilizio comunale</i>	Attività informativa e di presentazione istanze per la concessione di Immobili di proprietà comunale	318
		Attività informativa e di presentazione istanze per la locazione di magazzini i di proprietà comunale	319
		Attività informativa e di presentazione istanze per la concessione di immobili confiscati ai sensi della L.575/65	320
		Concessione con appositi bandi di beni e terreni di natura demaniale e del patrimonio indisponibile valore canone locativo superiore a euro 10.000	321
		Rilascio attestazione titolarità di strade e piazze pubbliche	322
		Concessione/locazione con appositi bandi di beni e terreni di natura demaniale e del patrimonio indisponibile e disponibile	323
		Concessioni beni e terreni di natura demaniale e del patrimonio indisponibile (per valore canone locativo inferiore a 10.000 euro)	324

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Uffici di Cittadinanza - sportelli di front office e di prima accoglienza: attività volta a fornire informazioni, ai cittadini, esatte, complete ed esaustive sull'insieme dei servizi, delle procedure per accedervi, delle prestazioni e delle normative per poter effettuare una libera scelta tra le risorse sociali disponibili sul territorio.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e modulistica del Settore etc.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	dal lunedì al venerdì: 9.00 -12.00 mercoledì: 15.30. - 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 sportello per circoscrizione e tre sportelli in n. 2 servizi sovracircoscrizionali
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9.00 -12.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	10 sportelli complessivamente
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	15 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Pianificazione Sociale e Gestione dei Servizi Sociali Territoriali via Garibaldi 26/32 tel. 091/740.42.41 fax.091/740.42.12 pianificazionegestionesociali@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Assistente Sociale Coordinatore dott.ssa Paola Santoro - Assistente Sociale Referente per l'Area Minori Santoro
		Procedura erogazione servizio	L'Ufficio di Cittadinanza risponde all'obiettivo di semplificare i rapporti tra cittadini e pubblica amministrazione. Svolge funzioni di accoglienza e informazione; accompagnamento/orientamento; individuazione e utilizzo delle risorse della comunità; osservatorio dei bisogni cittadini
		Modulistica	scheda di primo contatto o documentazione inerente la richiesta del cittadino
		Costi	Nessuno
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1 servizio sovracircoscrizionale
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Amministrazione e gestione del Sito web del Settore: attività volte a fornire informazioni ai cittadini agli Enti e al Terzo Settore, a garantire l'informazione tempestiva, puntuale circa i servizi, gli interventi sociali realizzati dal Settore Servizi Socio-Assistenziali. I cittadini possono accedere alle informazioni attraverso la consultazione della pagina web: www.attivitasociali.palermo.it.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e Modulistica del Settore etc.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	dal lunedì al venerdì: 9.00 -12.00 mercoledì: 15.30. - 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 presso la sede del Settore
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9.00 -12.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 presso la sede del Settore
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio Assistenziali U.O. "Accreditamento e Qualità" vicolo Palagonia all'Alloro 12 tel. 091/7408541 -8542- 8543 m.cipolla@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Assistente Sociale Coordinatore Dott.ssa Maria Cipolla
		Procedura erogazione servizio	gestione giornaliera delle informazioni relative ai servizi offerti al cittadino dal Settore Servizi Socio-Assistenziali aggiornate e pubblicate nella pagina web: www.attivitasociali.palermo.it
		Modulistica	NO
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1 servizio sovracircoscrizionale
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Amministrazione e gestione all'interno del sito web del Settore di una Banca Dati delle Risorse Sociali presenti nel territorio cittadino e del Distretto 42: attività volta a fornire informazioni, ai cittadini, agli operatori dei servizi comunali e altri

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - dall'homepage menù Risorse. Utilizzo di materiale informativo riguardante le risorse sociali presenti nel territorio cittadino e del Distretto 42 o raccolta delle informazioni attraverso conoscenza diretta.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	dal lunedì al venerdì: 9.00 -12.00 mercoledì: 15.30. - 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9.00 -12.00
Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)		1	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio Assistenziali U.O."Accreditamento e Qualita" vicolo Palagonia all'Alloro 12 tel. 091/7408541 -8542- 8543 m.cipolla@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Assistente Sociale Coordinatore Dott.ssa Maria Cipolla
		Procedura erogazione servizio	gestione giornaliera delle informazioni relative alle risorse sociali presenti nel territorio cittadino e del Distretto 42, gestione informatizzata del Registro degli Enti Accreditati. Aggiornamento e pubblicazione nella pagina web: www.attivitasociali.palermo.it
		Modulistica	NO
	Costi	Nessuno	
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1 servizio sovracircoscrizionale
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Amministrazione e gestione all'interno del sito web del Settore di una Banca Dati delle Risorse Sociali presenti nel territorio cittadino e del Distretto 42: attività volta a fornire informazioni, ai cittadini, agli operatori dei servizi comunali e altri operatori di servizi vari, agli Enti, al Terzo Settore, informazioni tempestive, puntuali circa i servizi, le attività e gli interventi gestiti da risorse locali, attività amministrativa e tecnica relativa alle procedure di accreditamento dei servizi e di valutazione relazionale delle strutture residenziali per minori.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - dall'homepage menù Risorse. Utilizzo di materiale informativo riguardante le risorse sociali presenti nel territorio cittadino e del Distretto 42 o raccolta delle informazioni attraverso conoscenza diretta.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	dal lunedì al venerdì: 9.00 -12.00 mercoledì: 15.30. - 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9.00 -12.00
Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)		1	
Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio		NO	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	max 90 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio Assistenziali U.O. "Accreditamento e Qualita" vicolo Palagonia all'Alloro 12 tel. 091/7408541 -8542- 8543 m.cipolla@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Assistente Sociale Coordinatore Dott.ssa Maria Cipolla
	Procedura erogazione servizio	gestione giornaliera delle informazioni relative alle risorse sociali presenti nel territorio cittadino e del Distretto 42, gestione informatizzata del Registro degli Enti Accreditati, gestione della maschera delle disponibilità di posto delle strutture residenziali per minori, aggiornamento e pubblicazione nella pagina web: www.attivitasociali.palermo.it , menu' Risorse o dall'homepage - Registro degli Enti Accreditati; ricezione delle istanze di accreditamento delle strutture residenziali per minori, attività di verifica dei requisiti amministrativi finalizzati all'accREDITAMENTO, incontri di valutazione relazionale presso le sedi delle strutture residenziali per minori per la valutazione del grado di qualità delle strutture.	
	Modulistica	NO	
	Costi	Nessuno	
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1 servizio sovracircoSCRIZIONALE
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Servizio Sociale di Comunità e Servizi Sociali con competenza Sovracircostrizionale: valutazione tecnica delle istanze dei cittadini e degli Enti Terzi, formulazione di progetti socio riabilitativi a favore di cittadini e di minori segnalati dall'Autorità Giudiziaria o invio ad altra Unità Organizzativa con competenze specifiche relative a particolari aree tematiche.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento etc
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 Mercoledì: 15.00 -17.00 Nelle sedi sovracircostrizionali ricevimento per appuntamento.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 8 sedi circoscrizionali del Servizio Sociale di Comunità 13 sedi servizi sovracircostrizionali
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Nelle circoscrizioni martedì e giovedì: 9.00 - 12.30 previo appuntamento Mercoledì: 15.00-17.00 previo appuntamento Nelle sedi sovracircostrizionali ricevimento per appuntamento.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	uno sportello per circoscrizione n. 13 sedi sovracircostrizionali dislocate nel territorio comunale
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI (invio dei cittadini ad altri servizi in relazione alle problematiche del caso)
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla valutazione tecnica del Servizio Sociale o entro 90 giorni in relazione alla complessità della situazione del cittadino
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Pianificazione Sociale e Gestione dei Servizi Sociali Territoriali via Garibaldi 26/32 tel. 091/740.42.41 fax.091/740.42.12 pianificazionegestionesociale@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Assistente Sociale Coordinatore dott.ssa Paola Santoro
		Procedura erogazione servizio	Valutazioni di situazioni sociali con problematiche inerenti l'area del disagio sociale, del disagio minorile e familiare, dell'integrazione e dell'inclusione sociale.
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	21 unità organizzative
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	60%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	70%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Emergenza Sociale: Interventi di emergenza sociale finalizzata a gestire interventi che compromettono il normale svolgimento della vita quotidiana delle persone intervenendo con azioni tampone/contenimento finalizzate a ridurre il disagio determinato dall'evento.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento etc
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Dal Lunedì al Venerdì per appuntamento - il sabato e la Domenica in regime di reperibilità (tutti i giorni dalle 14,30 alle 07,30 del giorno dopo salvo il mercoledì dalle 18,30. Week end e festivi full time)
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 nel territorio della I circoscrizione
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Dal Lunedì al Venerdì per appuntamento - il sabato e la Domenica in regime di reperibilità (tutti i giorni dalle 14,30 alle 07,30 del giorno dopo salvo il mercoledì dalle 18,30. Week end e festivi full time)
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 nel territorio della I circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti in via telematica
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	tempestivo
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Pianificazione Sociale e Gestione dei Servizi Sociali Territoriali Emergenze Sociali Via Fratelli Orlando, 16 tel 091/7405452 Fax 091/7405421 - p.quercia@soc.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Assistente Sociale Responsabile Dott.Paolo Quercia
		Procedura erogazione servizio	Su segnalazione dei servizi sociali del territorio
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		80%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Centri Sociali - attività Ludico educative, aggregative, di socializzazione, attività didattica, orientamento professionale, lavorativo e sostegno alla genitorialità finalizzate alla prevenzione del disagio minorile attraverso l'attivazione di percorsi educativi che coinvolgono le famiglie e le risorse del territorio

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure relative ad iniziative aggregative e ludiche etc
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Dal Lunedì a Venerdì 9:00-12:00 - Mercoledì 9:00-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	2
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Dal Lunedì a Venerdì 9:00-12:00 - Mercoledì 9:00-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 nel territorio della I circoscrizione e 1 nella V circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si (ad associazioni del privato sociale)
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediati
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Pianificazione Sociale e Gestione dei Servizi Sociali Territoriali Centro S. Anna Piazza Kalsa 31 tel 091/740.69.40 - 41 fax 091/616.59.03
		Responsabile del procedimento	Assistente Sociale dott.ssa Giovanna Gambino
	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Pianificazione Sociale e Gestione dei Servizi Sociali Territoriali U.O. Politiche Giovanili Centro Giovani Via Castellana, 150 Telefono 091/673.00.77 Fax 091/673.56.78
		Responsabile del procedimento	Responsabile Assistente Sociale Coordinatore dott.ssa Maria Antonella Polese
	Chiarezza procedure	Procedura erogazione servizio	Iniziative che si svolgono durante tutto l'anno (laboratori ludico-ricreativi, musicali, espressivi, motori, attività diattico-formativa e di orientamento al lavoro)
		Modulistica	Compilazione modulo d'iscrizione
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	2
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		90%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Affidamento Familiare - Interventi di sostegno e valorizzazione delle risorse familiari per garantire ai minori condizioni di vita migliori. Si tratta di interventi di prevenzione finalizzati ad evitare il ricovero del minore in strutture di accoglienza e garantire la continuità dei rapporti con il nucleo d'origine prevenendo il rischio dell'istituzionalizzazione - il servizio si occupa anche della formazione delle famiglie affidatarie

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lunedì a Venerdì 08.30-13,30 Mercoledì pomeriggio per appuntamento dalle 15.30 alle 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Da Lunedì a Ven 08.30-13,30 Mercoledì pomeriggio per appuntamento dalle 15.30 alle 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti in via telematica
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla valutazione tecnica del Servizio Sociale o entro 90 giorni in relazione alla complessità della situazione del minore
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Pianificazione Sociale e Gestione dei Servizi Sociali Territoriali Affidamento Familiare e Eterofamiliare Piazza Noviziato, 20A tel 091322656 Fax 0917408758 email: m.terruso@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Assistente Sociale Coordinatore dott.ssa M. Terruso
		Procedura erogazione servizio	Attraverso progetti di affidamento familiare ipotizzati, realizzati e monitorati dal Servizio Sociale o richiesti dall'Autorità Giudiziaria
		Modulistica	nel caso vi sia la copertura finanziaria modulo per la richiesta di contributo economico per le famiglie affidatarie
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		70%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Adozione Nazionale e Internazionale - orientamento, sostegno e accompagnamento alle coppie ed alle famiglie, che intendono adottare uno o più bambini o che hanno già adottato. Formazione di famiglie disponibili all'adozione. Il Servizio Svolge su richiesta del Tribunale per i Minorenni tutte le attività finalizzate ad ottenere l'idoneità all'adozione. Svolge attività di verifica sull'andamento dell'affidamento preadottivo, per realizzare un buon inserimento del bambino in seno al nuovo nucleo familiare.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lunedì a Venerdì 08.30-13,30 Mercoledì pomeriggio per appuntamento dalle 15.30 alle 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Da Lunedì a Venerdì 08.30-13,30 Mercoledì pomeriggio per appuntamento dalle 15.30 alle 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti in via telematica
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Consulenza socio-psicologica e giuridico-amministrativa in materia di adozione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Pianificazione Sociale e Gestione dei Servizi Sociali Territoriali Unità Organizzativa Adozioni Nazionali e Internazionali Piazza Noviziato, 20A tel 091322656 Fax 0917408758 email: l.giallombardo@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Assistente Sociale Coordinatore dott.ssa Luigia Giallombardo
		Procedura erogazione servizio	Orientamento, sostegno e accompagnamento di coppie e famiglie che intendono adottare un bambino. Conduzione di coppie aspiranti all'adozione
		Modulistica	nessuna
	Costi	nessuna	
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Tutela dei Minori - Valutazione delle condizioni di vita dei minori segnalati dalle Autorità Giudiziarie per verificare la presenza di elementi di rischio o pregiudizio e per leventuale adozione di provvedimenti di tutela dei minori

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lunedì a Venerdì per appuntamento
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 nel territorio della prima circoscrizione
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Da Lunedì a Venerdì per appuntamento
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti in via telematica
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	da 7 a 90 giorni in relazione alla complessità delle situazioni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Pianificazione Sociale e Gestione dei Servizi Sociali Territoriali U.O. Tutela dei Minori Palazzo Magnisi- Via Fratelli Orlando, 16 tel 0917405431 Fax 0917405425 email: m.paglino@soc.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Assistente Sociale Coordinatore dott.ssa Mariangela Paglino
		Procedura erogazione servizio	Su disposizione dell'Autorità Giudiziaria valutazione in equipe delle condizioni di vita del minore e della famiglia
		Modulistica	Nessuna
	Costi	Nessuno	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Uno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	70%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		80%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Spazio Neutro - Sostegno al rapporto tra figli e genitori, separati o divorziati, su richiesta del Tribunale Ordinario, della Magistratura Minorile e del Giudice Tutelare, in un luogo protetto, accogliente e sicuro, all'interno del quale genitori incontrano i loro figli alla presenza di operatori esperti che analizzano le relazioni familiari profondamente in crisi per separazione e divorzio.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lun.a Giov 09.00 -13,00 e dalle 15.00 alle 19.00 previo appuntamento
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Da Lun.a Giov 09.00 -13,00 e dalle 15.00 alle 19.00 per appuntamento
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No		
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 min in via telematica
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	da 2 a 10 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Pianificazione Sociale e Gestione dei Servizi Sociali Territoriali Spazio Neutro Via Carlo Goldoni, 9 - piano 9 tel. 0917408321 fax. 091/982.78.45 (provvisorio) email: spazioneutro.palermo@libero.it
		Responsabile del procedimento	Assistente Sociale Coordinatore dott.ssa Maria Cinzia Mantegna
		Procedura erogazione servizio	Valutazione, osservazione del minore, incontri con cadenza periodica tra minore e genitore non affidatario, colloqui di sostegno per l'esercizio condiviso della genitorialità
	Modulistica	Nessuna	
	Costi	Nessuno	
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	70%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Mediazione Penale: attività professionale di mediazione e promozione di soluzioni conciliative tra la parte offesa e l'autore, minorenne, di un reato che non subirà alcuna condanna

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento etc
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	dal lunedì al venerdì per appuntamento sabato in casi eccezionali
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
	Erogazione	Giorni/ore apertura	dal lunedì al venerdì per appuntamento, sabato in casi eccezionali
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
	Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	da 60 a 90 giorni subordinati all'andamento della singola mediazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Pianificazione Sociale e Gestione dei Servizi Sociali Territoriali Mediazione Penale Via Don Orione n. 20 tel. 0917404107 - Fax 0917404106 settoreserviziosocioassistenziali@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Assistente Sociale Coordinatore Dott.ssa Dorotea Passantino
		Procedura erogazione servizio	Interventi di mediazione realizzati da operatori di differenti professionalità ed appartenenti ad Enti diversi
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		90%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Consulenza Pedagogica per le famiglie: Interventi di sostegno alle famiglie per facilitare le relazioni tra genitori e figli attraverso l'individuazione di modelli educativi alternativi a quelli utilizzati e per risolvere situazioni di conflitto.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento etc
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Dal lunedì al venerdì ore 9.00 - 13.00 ; il mercoledì 15.30 - 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 nel territorio della I Circoscrizione
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Dal lunedì al venerdì ore 9.00 - 13.00; il mercoledì 15.30 - 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti in via telematica
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	immediati
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Pianificazione Sociale e Gestione dei Servizi Sociali Territoriali Consulenza Pedagogica per le Famiglie Palazzo Magnisi Piazza F.lli Orlando n. 16 tel. 091/740.54.31 - tel. 740.54.32 a.prisciandaro@soc.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Funzionario Pedagogista Dott. Alessandro Prisciandaro
	Modulistica	Procedura erogazione servizio	Colloqui individuali, di coppia e familiari ed incontri tematici su argomenti di interesse educativo; collaborazione con le scuole superiori per interventi di reinserimento scolastico nei casi di dispersione scolastica, in collaborazione con i servizi sociali cittadini
		Costi	Nessuna
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	70%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	10
		Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)
			Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Città dei Ragazzi - Centro ludico-educativo e laboratorio di cultura per l'infanzia nel giardino informale della Palazzina Cinese finalizzato allo sviluppo della creatività ed alla crescita culturale dei bambini e dei ragazzi attraverso lo strumento del gioco strutturato

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento etc
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Le iniziative si svolgono nel periodo tra Aprile e Dicembre: dal martedì alla Domenica dalle 10.00 alle 20.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Le iniziative si svolgono nel periodo tra Aprile e Dicembre: dal martedì alla domenica dalle 10.00 alle 20.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti in via telematica
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	immediati
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio Assistenziali U.O. Gruppo di Coordinamento per la Città dei Ragazzi Viale Duca Degli Abruzzi, 1D tel/fax 0916714373
		Responsabile del procedimento	Amalia Lanza
		Procedura erogazione servizio	Laboratori ludici, laboratori specifici, fruizione di attrezzature particolarmente suggestive, (il treno ed il battello) che percorrono il parco
		Modulistica	Nessuna
		Costi	euro 2 per l'utilizzo di n. 2 laboratori, trenino e battello - 5 euro per abbonamento mensile - 1 euro per le scuole
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Mediazione Familiare: Sostegno a genitori in crisi per separazione o divorzio per favorire la riorganizzazione familiare al di là del conflitto coniugale.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure etc
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	dal lunedì al venerdì solo per appuntamento
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni	1
	Erogazione	Giorni/ore apertura	dal lunedì al venerdì solo per appuntamenti
Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)		1 nel Territorio della VI Circoscrizione	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 min. in via telematica
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	da 3 a 7 giorni per l'avvio degli interventi. Tempi di conclusione del percorso da 8 a 12 incontri di mediazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Pianificazione Sociale e Gestione dei Servizi Sociali Territoriali Mediazione Familiare Via Carlo Goldoni, 9 - piano 10 tel. Mobile 389/231.16.73 (provvisorio) tel. 091/982.78.45 Fax 0917826951 mediazione.familiare@libero.it - a.errore@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Assistente Sociale Responsabile Dott.ssa Angela Errore
		Procedura erogazione servizio	Accoglienza telefonica e/o diretta, incontri di mediazione con operatori del servizio
		Modulistica	Nessuna per la mediazione familiare.
	Costi	Nessuno	
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Gruppi di parola - sostegno ai figli delle coppie in separazione e/o divorzio attraverso la partecipazione a gruppi di parola. Spazio dove i bambini possono esprimere le proprie emozioni e i propri vissuti relativi alla separazione dei propri genitori

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, libri tematici, brochure e, normativa di riferimento, etc
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	dal lunedì al venerdì solo per appuntamento
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
	Erogazione	Giorni/ore apertura	dal lunedì al venerdì solo per appuntamento
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	uno nel Territorio della VI Circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti in via telematica
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	da 3 a 7 giorni per l'inserimento nei gruppi
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Pianificazione Sociale e Gestione dei Servizi Sociali Territoriali Mediazione Familiare Via Carlo Goldoni, 9 - piano 10 tel. Mobile 389/231.16.73 tel. 091/982.78.45-Fax 0917826951 mediazione.familiare@libero.it - a.errore@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Assistente Sociale Responsabile Dott.ssa Angela Errore
		Procedura erogazione servizio	incontro di gruppo max 6 minori per fasce di età omogenee
		Modulistica	modulo di iscrizione ai gruppi e consenso scritto dei genitori per la partecipazione dei figli
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		90%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Valutazione delle condizioni di vita di minori e famiglie e relativa progettazione di interventi socio-riabilitativi riguardanti situazioni di abuso sessuale, maltrattamento intrafamiliare e violenza assistita

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure relative ad iniziative aggregative e ludiche etc
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lun a Ven solo per appuntamento
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	8 nelle circoscrizioni e 1 presso la sede di Palazzo Magnisi
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Da Lunedì a Venerdì solo per appuntamento
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	8 nelle circoscrizioni e 1 presso la sede di Palazzo Magnisi
	Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti in via telematica
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	sono strettamente legati alla complessità della situazione del minore
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Pianificazione Sociale e Gestione dei Servizi Sociali Territoriali U.O. Tutela dei Minori Palazzo Magnisi Piazza Fratelli Orlando n. 16 telefono 091/7405430 Unità Organizzative del Servizio Sociale di Comunità delle otto Circoscrizioni
		Responsabile del procedimento	Assistente Sociale Coordinatore dott.ssa Paola Santoro - Assistente Sociale dott.ssa Alessandra Lo Sicco Referente per l'Area Minori
		Procedura erogazione servizio	Interventi di valutazione realizzati esclusivamente dall'U.O. Tutela dei Minori riguardanti situazioni di abuso sessuale, maltrattamento e violenza assistita ed progettazione e gestione di interventi in protezione e tutela di minori vittime di situazioni di abuso e maltrattamento realizzati dalle unità organizzative del Servizio Sociale di Comunità delle 8 circoscrizioni cittadine
		Modulistica	Nessuna
	Costi	Nessuno	
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	60%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	5
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	60%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		80%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	60%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

Carta dei servizi

I cittadini e gli interventi di inclusione Sociale

Rimborso spese sanitarie fuori comune: si tratta di un intervento di natura economica volto al rimborso di spese sanitarie sostenute, fuori dal comune di residenza, da nuclei familiari con comprovato disagio economico.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenze	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento etc
	Accesso	Giorno/ore apertura (assicurare ric. evimento pomeridiano)	Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 9.30 alle 11.30, il Mercoledì anche di pomeriggio dalle 15.30 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 nel territorio della I Circoscrizione
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 9.30 alle 11.30, il Mercoledì anche di pomeriggio dalle 15.30 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 nel Settore
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi di acquisizione informazioni (max 10min. via telematica- max 30 minuti allo sportello)	Immediati sia via telematica che via sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	subordinati all'approvazione del bilancio
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ricorsi (max tempi previsti per legge)	ricorso entro 30 giorni dalla ricezione della lettera di esclusione dal beneficio
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio-Assistenziali Servizio Interventi Socio Assistenziali ed Integrazione Sociale U.O. Inclusione Sociale via Garibaldi n. 26 tel.091/7404230 fax 091/7404212 g.piraino@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Funzionario Amministrativo dott. Giacomo Piraino
		Procedura erogazione servizio	è obbligatorio entro 60 giorni dall'erogazione del contributo, la presentazione da parte del cittadino della documentazione attestante le spese sostenute
		Modulistica	nessuna
		Costi	nessuna
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	70%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		70%	
Efficacia	Percezione di qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	70%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e istituzioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Intervento di Emergenza Sociale - azione 13 del Piano di Zona (triennio 2010-2012): l'intervento si connota come una risposta ai bisogni primari, accoglienza notturna, servizio doccia, mensa, servizio lavanderia, distribuzione abbigliamento; l'intervento è rivolto ad uomini e donne adulti, privi del tutto o quasi di reddito, privi di un valido sostegno familiare, che vivono in condizioni di estrema precarietà o senza fissa dimora, o che per situazioni contingenti si trovano all'improvviso privi di un alloggio

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento etc
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e Venerdì dalle 9.00 alle 12.30 il Mercoledì pomeriggio dalle 15.30 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
	Erogazione	Giorni/ore apertura	h24 presso l'Ente Gestore
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	si la gestione del servizio è demandata ad associazione del Terzo Settore
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	previa valutazione del Servizio Sociale dell'ente Gestore entro una settimana.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio Assistenziali Gestione Piano di Zona via Garibaldi 26/32 Telefono 091/779.89.14 - 740.42.57 Fax 091/740.42.12 E-mail r.cusimano@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Funzionario Amministrativo dott.ssa Rosaria Cusimano
		Procedura erogazione servizio	gli interventi devono essere concordati con l'Ente Gestore.
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	70%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	70%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		70%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Servizio Assistenza Domiciliare (SAD): Interventi per anziani - interventi finalizzati a mantenere l'anziano nel proprio ambiente di vita ed evitare il ricorso a forme di ricovero

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari 9.00 ore 11.30 Mercoledì pomeriggio dalle 15.30 alle 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	9
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari 9.00 ore 11.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	9
	Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si (ad enti del privato sociale in convenzione)	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti in via telematica
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	entro 30 giorni dalla pubblicazione della graduatoria e purchè vi sia la copertura finanziaria
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio Assistenziali U.O. Gestione Piano di Zona Palazzo Natale- Via Garibaldi, 32 tel 091/7798914 fax. 091/740.42.12 email r.cusimano@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Funzionario Amministrativo dott.ssa Rosaria Cusimano
		Procedura erogazione servizio	Si accede al servizio in base alla posizione in graduatoria
		Modulistica	Valutazione del Servizio Sociale; Certificazione Isee
		Costi	Gratuito per i soggetti il cui reddito non superi la fascia esente oltre la quale è prevista la quota di compartecipazione in base alla vigente normativa
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	9
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		80%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
	Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%	

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Centro Anziani: attività ludico aggregative finalizzate alla promozione del benessere psicofisico dell'anziano. Iniziative culturali, ricreative, ludiche, motorie, formative ed informative di carattere culturale e sanitario, laboratorio di cucito e ricamo, decoupage, laboratorio di cucina, cineforum; Disbrigo pratiche per la fruizione dei servizi comunali; Segretariato sociale; Interventi professionali di Servizio Sociale; Partecipazione alla manifestazione "Palermo Apre le Porte" con il Settore Area Servizi Educativi Territoriali. Predisposizione e realizzazione di progetti, in collaborazione con altri attori sociali.

Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant e brochure riguardanti iniziative del centro e normativa di riferimento
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	dal lunedì al venerdì: 9.00/12.00 - mercoledì: 15.30/17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
	Erogazione	Giorni/ore apertura	dal lunedì al venerdì: 9.00/12.00 - mercoledì: 15.30/17.30
Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)		1 nel territorio di Villa Tasca	
Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio		SI - il Centro si avvale, per la predisposizione e la realizzazione di alcune attività e servizi della collaborazione di Enti pubblici (ASP, Scuola, altri Settori del Comune) e privati, in un ottica di rete	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti in via telematica
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	immediati previo colloquio con Assistente Sociale
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Pianificazione Sociale e Gestione dei Servizi Sociali Territoriali Centro Diurno Anziani Piazza Pietro Micca n. 26091/740.24.45 - 657.11.52 Fax 091/657.11.52 email: a.guastella@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Assistente Sociale Coordinatore dott.ssa Antonella Guastella
		Procedura erogazione servizio	Colloquio col Servizio Sociale, iscrizione da effettuarsi presso il Centro con rilascio di una tessera personale
		Modulistica	modulo di iscrizione
		Costi	Nessuno
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Assistenza Domiciliare integrata (A.D.I): Interventi finalizzati a mantenere l'anziano nel proprio ambiente di vita ed evitare il ricorso a forme di ricovero

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari 9.00 ore 11.30 Mercoledì pomeriggio dalle 15.30 alle 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	9
	Erogazione	Giorno/ore apertura	Giorni dispari 9.00 ore 11.30 Mercoledì pomeriggio dalle 15.30 alle 17,30
Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)		9	
Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio		Si (ad enti del privato sociale in convenzione)	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti in via telematica
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	L'attivazione delle prestazioni avviene dopo la valutazione integrata dell'ASP 6 e dell'Assistente Sociale che predispone, insieme all'utente ed alla sua famiglia, il Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.) nel quale vengono definiti gli obiettivi dell'intervento, la durata e la frequenza. Il P.A.I. viene trasmesso al Coordinamento ADI che avvia le procedure amministrative volte all'attivazione del Servizio. L'erogazione del servizio è subordinata alla disponibilità di risorse finanziarie
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio Assistenziali U.O. Gestione Piano di Zona Palazzo Natale - Via Garibaldi, 32 tel 091/7798914 fax. 091/740.42.12 email r.cusimano@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Funzionario Amministrativo dott.ssa Rosaria Cusimano
	Procedura erogazione servizio	Si accede al servizio a seguito della presentazione di una istanza da parte di un familiare al Servizio Dipartimentale per l'Integrazione Socio-Sanitaria Anziani e A.D.I dell'ASP 6 oppure alle Unità Valutative del Distretto Sanitario di appartenenza.	
	Modulistica	modulo di accesso del Medico di Base; modulo di domanda, contenente tutte le autocertificazioni richieste, disponibile presso le sedi del Servizio Sociale Territoriale, presso le sedi circoscrizionali e sul sito internet del Settore; Certificazione Isee; per i pazienti oncologici e per gli anziani ricoverati in ospedale l'istanza va presentata direttamente al Servizio Dipartimentale Anziani ADI dell'ASP 6 corredata sempre dalla richiesta del Medico di base e all'Isee aggiornato.	
	Costi	Gratuito per i soggetti il cui reddito non superi la fascia esente oltre la quale è prevista la quota di compartecipazione in base alla vigente normativa	
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	9
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e gli interventi di inclusione sociale

Buono Socio-Sanitario: intervento che ha quale finalità quella di sostenere i nuclei familiari disposti a prendersi cura direttamente, o con l'ausilio di altre persone, di anziani non autosufficienti con essi conviventi, per evitare forme di ricovero in strutture protette. Il buono socio sanitario erogato alle famiglie, in relazione alla gravità della condizione di non autosufficienza dell'anziano e del disabile, è un buono in elargito in denaro o attraverso un voucher spendibile presso strutture o enti accreditati, liberamente scelti dalla famiglia, per l'acquisto di specifiche prestazioni domiciliari.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento, graduatoria annuale etc
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 9.00 alle 11.30, il Mercoledì anche di pomeriggio dalle 15.30 alle 17.10
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 nel territorio della I Circoscrizione
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 9.00 alle 11.30, il Mercoledì anche di pomeriggio dalle 15.30 alle 17.10
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 nel territorio della I Circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti in via telematica
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione del buono è annuale ed è subordinata alla disponibilità delle risorse finanziarie stanziare dalla Regione. Tempi di conclusione: 30 giorni dall'erogazione delle somme da parte della regione e dalla pubblicazione della graduatoria definitiva.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	ricorso entro 30 giorni dalla ricezione della lettera di esclusione dal beneficio
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio-Assistenziali Servizio Interventi Socio Assistenziali ed Integrazione Sociale U.O. Inclusione Sociale via Garibaldi n. 26 tel.091/7404230 fax 091/7404212 g.piraino@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Funzionario Amministrativo dott. Giacomo Piraino
		Procedura erogazione servizio	partecipazione bando pubblico
		Modulistica	istanza su apposito fac simile
		Costi	Nessuno
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	70%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	10
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	30%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	70%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	60%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Inserimenti lavorativi per persone con problemi: interventi volti all'inclusione sociale di n. 15 cittadini in carico ai servizi di salute mentale dell'Asp 6 e residenti nel DSS 42, finalizzati all'erogazione di borse di formazione/lavoro di 20 ore settimanali con finalità socio-educative e risocializzanti. L'intervento è finanziato da fondi legge 328/00.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI		
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana) Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Per appuntamento: da Lunedì a Venerdì dalle 09.00 alle 13.00 - Mercoledì anche dalle 15.30 alle 17.30 1 sovracircoscrizionale	
	Erogazione	Giorni/ore apertura Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1) Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Da Lunedì a Venerdì 07.30 -14.00 Mercoledì 07.30 - 18.00 1 sovracircoscrizionale no	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica, 10 minuti allo sportello	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	immediato per informazioni, consulenza ed orientamento, max 10 giorni dalla richiesta per la valutazione (l'erogazione è subordinata allo scorrimento di graduatoria, a cura dell'U.O. Gestione Piano di Zona)	
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni	
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Pianificazione Sociale e Gestione dei Servizi Sociali Territoriali Salute Mentale Via Scopari n. 2 tel.091/617.15.78 - 617.20.77 fax.091/617.12.78 p.cantelmo@soc.comune.palermo.it	Settore Servizi Socio Assistenziali U.O. Gestione Piano di Zona Palazzo Natale di Monterosato via Garibaldi, 26/32 tel. 091/779.89.14 740.42.57 Fax. 091/740.42.12 r.cusimano@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Funzionario Sociologo Dott.ssa Paola Cantelmo	Funzionario Amm.vo dott.ssa Rosaria Cusimano
		Procedura erogazione servizio	L'Unità Organizzativa Salute Mentale del Comune di Palermo ed i Servizi di Salute Mentale dell'ASP 6 segnalano i cittadini da inserire	L'U.O. Gestione Piano di Zona gestisce la graduatoria per l'accesso
		Modulistica	si	
		Costi	no	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%	
		Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	2
Soddisfazione del cittadino		Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%	
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	20% circa delle segnalazioni inviate dai servizi si prendono in considerazione le segnalazioni dei servizi che non sono equivalenti al fabbisogno cittadino	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%	
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%	
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%	
	Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%		

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Operatori d'appoggio: interventi volti all'inclusione sociale di n. 14 cittadini in carico ai servizi di salute mentale dell'Asp 6 e residenti nel DSS 42, finalizzati al sostegno dell'autonomia, accompagnamento nelle attività della vita quotidiana e organizzazione del tempo libero. L'intervento è finanziato con fondi legge 328/00.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI		
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Per appuntamento: da Lunedì a Venerdì dalle 09.00 alle 13.00 - Mercoledì anche dalle 15.30 alle 17.30	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 sovracircostrizionale	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Da Lunedì a Venerdì 07.30 -14.00 Mercoledì 07.30 - 18.00	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 sovracircostrizionale	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica, 10 minuti allo sportello	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	immediato per informazioni, consulenza ed orientamento, max 10 giorni dalla richiesta per la valutazione (l'erogazione è subordinata allo scorrimento di graduatoria, a cura dell'U.O. Gestione Piano di Zona)	
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni	
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Pianificazione Sociale e Gestione dei Servizi Sociali Territoriali Ufficio Assistenza Sociale Salute Mentale Via Scopari n. 2 tel.091/617.15.78 - 617.20.77 fax.091/617.12.78 p.cantelmo@soc.comune.palermo.it	Settore Servizi Socio Assistenziali U.O. Gestione Piano di Zona Palazzo Natale di Monterosato via Garibaldi, 26/32 tel. 091/779.89.14 - 740.42.57 Fax. 091/740.42.12 r.cusimano@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Funzionario Sociologo Dott.ssa Paola Cantelmo	Funzionario Amm.vo dott.ssa Rosaria Cusimano
		Procedura erogazione servizio	L'Unità Organizzativa Salute Mentale del Comune di Palermo ed i Servizi di Salute Mentale dell'ASP 6 segnalano i cittadini da inserire.	L'U.O. Gestione Piano di Zona gestisce la graduatoria per l'accesso
		Modulistica	si	
	Costi	no		
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	2	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%	
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		50% circa delle segnalazioni inviate dai servizi si prendono in considerazione le segnalazioni dei servizi che non sono equivalenti al fabbisogno cittadino		
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%	
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%	
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%	
	Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%		

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Contrassegni di circolazione per facilitare gli spostamenti con l'autovettura e la possibilità di sosta nelle aree riservate ai soggetti disabili con capacità di deambulazione sensibilmente ridotta e ai non vedenti, residenti nel Comune di Palermo.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento etc
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 9.30 alle 11.30 il Mercoledì anche di pomeriggio dalle 15.30 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 9.30 alle 11.30 il Mercoledì anche di pomeriggio dalle 15.30 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti in via telematica
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 gg. dalla presentazione dell'istanza
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Interventi Socio Assistenziali e Integrazione Sociale U.O. Interventi per Disabili e Soggetti affetti da Patologie Croniche Via Franco Taormina, 1 Telefono 091/7409477 Fax 091/7409464
		Responsabile del procedimenc	Assistente Sociale Responsabile Dott.ssa Anna Salone
		Procedura erogazione servizio	rilascio/rinnovo contrassegno di Parcheggio per Disabil
	Costi	Modulistica	Per il rilascio richiesta Istanza su fac-simile fornita dal Servizio (è possibile scaricare il modulo dal sito del Settore www.attivitasociali.palermo.it) corredati di: • Certificato medico rilasciato dal Servizio di Medicina Legale della A.S.P. di appartenenza, da cui si evinca l'effettiva capacità di deambulazione impedita o sensibilmente ridotta o del Verbale della commissione medica integrata di cui art. 20 legge n°102/09 riportante l'esistenza dei requisiti sanitari necessari per la richiesta del rilascio del contrassegno invalidi di cui art. 381 comma 2 del DPR 495/92;(in fase di primo rilascio o per rinnovo del contrassegno con validità inferiore a 5 anni) • Certificato del medico curante con la dicitura che confermi il "persistere delle condizioni sanitarie (capacità di deambulazione sensibilmente ridotta) che hanno dato luogo al rilascio del contrassegno invalidi" (solo per il rinnovo del contrassegno con validità di cinque anni: entro e non oltre 6 mesi dalla data di scadenza); - • Fotocopia documento d'identità; - • Fotocopia del contrassegno (solo per il rinnovo) - • Denuncia presso l'autorità competente in caso di furto o smarrimento;(per smarrimento si può allegare dichiarazione sostitutiva ai sensi del D.P.R. 445/00) • Attestazione di avvenuto pagamento di € 5,00 per diritti di istruttoria della pratica • Foto formato tessera recente.
		Costi	€ 5,00 per diritti di istruttoria della pratica, da effettuare presso la Tesoreria Comunale di Palermo (Banca Nazionale del Lavoro) o con bonifico bancario/postale.
			Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		80%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
	Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%	

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Agevolazioni per il trasporto di persone disabili. Si tratta di interventi volti a garantire la tutela e l'inclusione della persona disabile, a contrastare fenomeni di emarginazione e di solitudine favorendo così processi di partecipazione alla vita sociale. Agevolazioni Trasporto Extraurbano: rilascio di un abbonamento individuale e/o per accompagnatore, per l'intera rete extraurbana dei mezzi dell'Azienda Siciliana Trasporti (AST), al fine ; Agevolazioni per il Trasporto Urbano per terapie; Scuola-bus: per l'accompagnamento dei minori fino alla scuola dell'obbligo, presso gli istituti frequentati.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento etc
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 9.30 alle 11.30 il Mercoledì anche di pomeriggio dalle 15.30 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 9.30 alle 11.30 il Mercoledì anche di pomeriggio dalle 15.30 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI (Enti privati accreditati con il Comune)
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti in via telematica
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Lo scuolabus da 2 a 15 gg. dalla presentazione dell'istanza, la tessera AST rilasciata il mese di Febbraio di ogni anno
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Interventi Socio Assistenziali e Integrazione Sociale Interventi per Disabili e Soggetti affetti da Patologie Croniche Via Franco Taormina, 1 tel 091/7409477 Fax 091/7409464 E-mail ufficiogh@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Assistente Sociale Responsabile Dott.ssa Anna Salone
		Procedura erogazione servizio	rilascio di abbonamento (tessere Ast) -voucher per accreditamento trasporto scuolabus e trasporto presso i centri di riabilitazione in regime semiresidenziale.
	Modulistica	Tessera AST(abbonamento):Compilazione di istanza,solo nel mese di settembre di ogni anno, su apposito fax-simile, copia autenticata del certificato di invalidità, una fotografia formato tessera, versamento di euro 3.38 su conto corrente o vaglia postale e fotocopia del documento di riconoscimento. trasporto scuolabus:Compilazione di istanza su apposito fax-simile, corredato di verbale d'invalidità o L. 104/92 e fotocopia del documento di riconoscimento.	Trasporto presso centri di riabilitazione in regime semiresidenziale:Compilazione di istanza su apposito fax-simile, corredato da verbale rilasciato ai sensi della L. 104/92, autorizzazione rilasciata dall'ASP indicante il centro di riabilitazione, copia di eventuale tutela/curatela/amm.ne di sostegno e fotocopia del documento di riconoscimento.
		Costi	nessuno, tranne per l'Ast per cui è richiesta una quota di 3,38 euro
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
		N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		80%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Concessione posto di sosta riservato ai disabili: è rivolto ai disabili impossibilitati alla deambulazione autonoma per un massimo di cinque anni rinnovabili

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI		
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento etc	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 9.30 alle 11.30, il Mercoledì anche di pomeriggio dalle 15.30 alle 17.30	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 9.30 alle 11.30, il Mercoledì anche di pomeriggio dalle 15.30 alle 17.30	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti in via telematica	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 20 giorni trasmissione istanza, all'U.O. Gruppo tecnico, al fine di procedere all'emissione di ordinanze di istituzione posto H personalizzato.	
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni	
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Interventi Socio Assistenziali e Integrazione Sociale Interventi per Disabili e Soggetti affetti da Patologie Croniche Via Franco Taormina, 1 tel 091/7409477 Fax 091/7409464 E-mail ufficiogh@comune.palermo.it	
		Responsabile del procedimento	Assistente Sociale Responsabile Dott.ssa Anna Salone	
		Procedura erogazione servizio	procedimento finalizzato all'emissione di ordinanze di istituzione di posti H personalizzati con l'ausilio dell'U.O. Gruppo Tecnico.	
		Modulistica	Istanza su fac-simile fornita dal Servizio (è possibile scaricare il modulo dal sito del Settore www.attivitasociali.palermo.it) Patente B/S, attestato di servizio rilasciato dal datore di lavoro, attestato di frequenza scolastica, attestato di attività di integrazione sociale	
	Snellimento procedure	Costi	Nessuno	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%	
		Soddisfazione del cittadino	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
			Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%	
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%	
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%	

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Assistenza Domiciliare Disabili Gravi favorire la permanenza e l'integrazione della persona disabile nel proprio nucleo familiare

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento etc
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 9.30 alle 11.30, il Mercoledì anche di pomeriggio dalle 15.30 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 9.30 alle 11.30, il Mercoledì anche di pomeriggio dalle 15.30 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si (Enti Privati accreditati con il Comune)
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti in via telematica
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	non quantificabile in quanto il servizio viene erogato per scorrimento graduatoria a seguito di decesso o rinuncia
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza		Ufficio di riferimento	Servizio Interventi Socio Assistenziali e Integrazione Sociale Interventi per Disabili e Soggetti affetti da Patologie Croniche Via Franco Taormina, 1 tel. 0917409468 - 091421491 E-mail ufficioh@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Assistente Sociale Responsabile Dott.ssa Anna Salone
	Chiarezza procedure	Procedura erogazione servizio	Assistenza domiciliare per 2 ore giornaliere compreso i festivi per il governo e l'igiene dell'alloggio; per l'igiene e la cura della persona per la preparazione dei pasti; il lavaggio e la stiratura della biancheria; il disbrigo pratiche e l'opportunità di avere anche un sostegno morale. Per la gestione del servizio l'Amministrazione Comunale si avvale di Enti Accreditati, iscritti presso apposito Albo.
		Modulistica	Per il rilascio richiesta Istanza su fac-simile fornita dal Servizio (è possibile scaricare il modulo dal sito del Settore www.attivitasociali.palermo.it) corredati di: • fotocopia della legge 104/92 art. 3 comma 3; • fotocopia del certificato di invalidità 100%; • copia di eventuale tutela/curatela/amm.ne di sostegno; • copia conforme del certificato di invalidità per eventuale altro disabile presente nel nucleo familiare con punteggio superiore al 74%; • ogni altra documentazione medica aggiornata, rilasciata da struttura pubblica attestante l'eventuale aggravamento delle condizioni fisiche del disabile; • ogni altra documentazione attestante l'eventuale variazione della situazione sociale personale o del nucleo familiare; • situazione reddituale del disabile • copia del documento di riconoscimento del disabile o del tutore/curatela/amm.ne di sostegno;
			Costi
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
	Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)
Livello percentuale di conformità alle norme vigenti			100%
Coerenza a norme e statuizioni		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

centri Socio -Educativi (CSE)per disabili nella città di Palermo - azione 1 del Piano di Zona (triennio 2010-2012): strutture integrate, non residenziali, che accolgono quotidianamente persone con notevole compromissione dell'autonomia e delle funzioni elementari. In ogni centro si attivano interventi socio-educativi mirati e personalizzati, tesi a favorire l'integrazione sociale degli utenti sia nel CSE che nel territorio. Il centro sviluppa anche attività di supporto alla vita familiare, con l'obiettivo di aiutare la famiglia e di permetterle di mantenere al proprio interno la persona in situazione di disabilità.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI		
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento etc	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e Venerdì dalle 9.00 alle 12.30 il Mercoledì pomeriggio dalle 15.30 alle 17.30	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	8 centri di cui 6 con attività di Sportello Informativo sui temi della disabilità, per 5 ore settimanali.	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	i centri sono aperti h24	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	6	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	si la gestione del servizio è demandata ad associazioni del terzo settore	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti allo sportello	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	I CSE sono aperti per circa 48 settimane l'anno, in media per circa 6-7 ore giornaliere nei giorni feriali, con cronogramma e attività differenziate per centro in base a specifiche competenze e programmazioni, sia in orario antimeridiano che pomeridiano. I giorni e gli orari di apertura potranno variare in base alle esigenze dei destinatari e prevedono comunque almeno 25/30 ore settimanali di attività secondo programmi e orari che verranno tempestivamente programmati e comunicati.	
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni	
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio Assistenziali Gestione Piano di Zona via Garibaldi 26/32 Telefono 091/779.89.14 - 740.42.57 Fax 091/740.42.12 E-mail r.cusimano@comune.palermo.it	
		Responsabile del procedimento	Funzionario Amministrativo dott.ssa Rosaria Cusimano	
	Modulistica	Procedura erogazione servizio	Sono previste numerose attività laboratoriali, che saranno programmate nei centri in relazione ai bisogni delle persone accolte ed in accordo con le famiglie. È prevista per alcuni centri l'attività di trasporto, con appositi e adeguati mezzi, messi a disposizione da ogni ente coinvolto; la partecipazione ad iniziative culturali, sportive e del tempo libero presenti sul territorio	Residenza nel Comune di Palermo
		Costi	Nessuna	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	70%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	70%	
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		70%		
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%	
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%	
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%	

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Il progetto "RISE – Rete per l'Inclusione Socio-Economica Palermo", è una delle azioni della prima triennalità del Piano di Zona del distretto 42 di Palermo, sviluppata in continuità con il progetto Equal "SOLE", realizzato sul territorio della Provincia di Palermo. Per RISE è stato sottoscritto un accordo di cooperazione per la gestione integrata del progetto con il Comune di Palermo, la ASL 6, l'Ufficio Esecuzione Penale Esterna, il Centro per la Giustizia Minorile e gli enti del terzo settore che hanno co-progettato e co-gestito i progetti Equal SOLE e RISE. L'azione ha come oggetto di lavoro la sperimentazione di un modello operativo di rete "dal basso" per l'inserimento sociale e lavorativo di detenuti ed ex-detenuti, minori a rischio, tossicodipendenti, e donne che subiscono violenza.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento etc
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e Venerdì dalle 9.00 alle 12.30 il Mercoledì pomeriggio dalle 15.30 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e Venerdì dalle 9.00 alle 12.30 il Mercoledì pomeriggio dalle 15.30 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	si la gestione del servizio è demandata ad associazioni del terzo settore
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni previa segnalazione della "Rete per l'Inclusione Socio Economica Palermo"
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio Assistenziali U.O. Gestione Piano di Zona via Garibaldi 26/32 Telefono 091/779.89.14 - 740.42.57 Fax 091/740.42.12 E-mail r.cusimano@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Funzionario Amministrativo dott.ssa Rosaria Cusimano
		Procedura erogazione servizio	gli interventi devono essere concordati tra il Servizio Sociale Comunale e la Rete per l'Inclusione Socio Economica Palermo".
		Modulistica	Nessuna
	Costi	Nessuno	
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	70%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	70%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		70%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Interventi per Immigrati, Rifugiati e Nomadi: si tratta di interventi volti a fornire informazioni e orientamento ai soggetti nomadi e immigrati sui servizi sociali del Comune, sulle procedure amministrative e burocratiche, sull'accesso ai servizi legali, sanitari e lavorativi. Al fine di realizzare l'integrazione dei cittadini stranieri nel territorio comunale a mantenere i rapporti con le comunità straniere presenti nel territorio rappresentando le esigenze ai competenti organi, anche attraverso l'azione dei mediatori culturali. Interventi di tutela su incarico dell'Autorità Giudiziaria dei "minori non accompagnati"; valutazioni riguardanti i procedimenti ai sensi dell'art. 31 T.U. sull'immigrazione, per gli interventi tendenti a garantire la permanenza sul territorio italiano del genitore straniero privo di permesso di soggiorno, qualora la sua espulsione possa provocare pregiudizio ai figli minori già integratisi nel territorio cittadino; valutazione delle segnalazioni dell'Ufficio Stranieri della Questura e della presa in carico dei soggetti coinvolti nei programmi di integrazione sociale ex art. 18 Testo Unico sull'immigrazione (soggetti vittime della tratta o ridotti in schiavitù).

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI		
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento etc	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e Venerdì dalle 9.00 alle 13.00, il Mercoledì dalle 15.00 alle 17.30	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e Venerdì dalle 9.00 alle 13.00, il Mercoledì dalle 15.00 alle 17.30	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti allo sportello	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	immediato	
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni	
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Pianificazione Sociale e Gestione dei Servizi Sociali Territoriali Interventi per Immigrati, Rifugiati e Nomadi Piazza Kalsa, 31 Telefono 0917408887 - 0916162943 - 0916162750 EASA E istruttore segretario sociale 0917408886 - 0916161864 SEGRETERIA 0916164918 - 0917408885 ufficio.nomadi.immigrati@comune.palermo.it	
		Responsabile del procedimento	Assistente Sociale Coordinatore Dott.ssa Laura Purpura	
	Procedura erogazione servizio	Procedura erogazione servizio	Presenza in carico di minori stranieri non accompagnanti. Consulenza psico-sociale, segretario sociale, attività di mediazione culturale, orientamento dell'utenza alla fruizione dei servizi	
		Modulistica	Nessuna	
		Costi	Nessuno	
	Snellimento procedure	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%	
		Soddisfazione del cittadino	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
			Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%	
		Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%	
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%	
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%	
	Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%		

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Centro di Prima Accoglienza Rifugiati Immigrati - azione 26 del Piano di Zona. Accoglienza di immigrati/e che fuggono da situazioni di pericolo presenti nei paesi di provenienza, donne in difficoltà, minori non accompagnati in situazioni di indigenza.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento etc
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, Mercoledì, Giovedì e Venerdì dalle 9.00 alle 11.30 il Mercoledì anche di pomeriggio dalle 15.30 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, Mercoledì, Giovedì e Venerdì dalle 9.00 alle 11.30 il Mercoledì anche di pomeriggio dalle 15.30 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	immediato
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio Assistenziali U.O. Gestione Piano di Zona via Garibaldi 26/32 Telefono 091/779.89.14 - 740.42.57 Fax 091/740.42.12 E-mail r.cusimano@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Funzionario Amministrativo dott.ssa Rosaria Cusimano
		Procedura erogazione servizio	il servizio viene erogato previa valutazione dei requisiti solo per 20 immigrati, rifugiati e rom.
	Snellimento procedure	Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	70%
	Soddisfazione del cittadino	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
		Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		70%
	Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)
Livello percentuale di conformità alle norme vigenti			100%
Coerenza a norme e statuizioni		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Centro Istituzionale Interculturale per Migranti e Rom - azione 28 del Piano di Zona: definizione di un CENTRO ISTITUZIONALE INTERCULTURALE PER MIGRANTI E ROM con l'obiettivo di costituirsi quale spazio aperto a tutti i gruppi di migranti, siano essi singoli, famiglie o associazioni, capace di offrire percorsi di sviluppo e di crescita della persona ed occasioni di riflessione, approfondimento e lavoro, in un'ottica di costruzione di progetti di vita mirati ad una reale integrazione sociolavorativa

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento etc
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, Mercoledì, Giovedì Venerdì dalle 9.00 alle 11.30 il Mercoledì anche di pomeriggio dalle 15.30 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
Erogazione	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, Mercoledì, Giovedì e Venerdì dalle 9.00 alle 11.30 il Mercoledì anche di pomeriggio dalle 15.30 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	immediato
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio Assistenziali U.O.Gestione Piano di Zona via Garibaldi 26/32 Telefono 091/779.89.14 - 740.42.57 Fax 091/740.42.12 E-mail r.cusimano@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Funzionario Amministrativo dott.ssa Rosaria Cusimano
		Procedura erogazione servizio	Il servizio viene erogato previa valutazione dei requisiti solo per 20 immigrati, rifugiati e rom.
	Costi	Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	70%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	70%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	70%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
	Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%	

Carta dei servizi

I Cittadini e gli Interventi Abitativi

Assegnazione a famiglie in stato di necessità, in via temporanea e d'urgenza ai sensi del titolo IV e V del regolamento interventi abitativi, di alloggi confiscati.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenze	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Albo Pretorio - Sito Web Comune
	Accesso	Giorno/ore apertura (assicurare ricevimento pomeridiano)	Lun. - Ven. 9:00 - 12:00 Merc. 15:00 - 17:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 in sede
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lun. - Ven. 9:00 - 12:00 Merc. 15:00 - 17:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 in sede
	Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi di acquisizione informazioni (max 10min. via telematica- max 30 minuti allo sportello)	Immediati
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla comunicazione dei controlli sulla situazione alloggiativa effettuata dal Corpo di P.M.dell'Ente gestore della concreta fruibilità dell'alloggio da assegnare per l'emergenza abitativa
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ricorsi (max tempi previsti per legge)	Tempi previsti per legge
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio Assistenziali Servizio Assegnazione, Sostegno Affitto, Sanatoria e Contenzioso U.O. Emergenza abitativa, assegnazioni alloggi popolari e confiscati Telefono 0917403034 / 35 - Fax 0917403017
		Responsabile del procedimento	Dott. Francesco Castellana Titolare
		Procedura erogazione servizio	Predisposizione e approvazione graduatoria emergenza abitativa ai sensi del Titolo IV e V del Regolamento Interventi Abitativi e assegnazione alloggio entro 30 giorni dalla comunicazione della concreta fruibilità
		Modulistica	Istanza per l'inserimento in graduatoria emergenza abitativa - dichiarazione di variazione situazione alloggiativa
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		
Efficacia	Percezione di qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e istituzioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

Carta dei servizi

I Cittadini e gli Interventi Abitativi

Integrazione Affitto - Erogazione Contributo Integrazione Affitto ai sensi L. 431/98

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenze	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo - Albo Pretorio - Circoscrizioni - URP
	Accesso	Giorno/ore apertura (assicurare ric.evimento pomeridiano)	Lun. - Ven. 9:00 - 12:00 Merc. 15:00 - 17:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 8 circoscrizioni
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lun. - Ven. 9:00 - 12:00 Merc. 15:00 - 17:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 in sede
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi di acquisizione informazioni (max 10min. via telematica- max 30 minuti allo sportello)	Immediati
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Tempi legati all'erogazione del contributo regionale
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ricorsi (max tempi previsti per legge)	Tempi previsti per legge
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio Assistenziali Servizio Assegnazione, Sostegno all'Affitto, Sanatoria e Contenzioso U.O. Integrazione Affitto Via Fattori, 60 Telefono 0917403106 - 091/7403040 Fax 0917403017
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Roberta Mirabile
		Procedura erogazione servizio	Secondo il Bando Pubblico che segue le disposizioni della Circolare regionale
		Modulistica	come da relativo Bando
		Costi	0
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	n.2 in sede
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)			
Efficacia	Percezione di qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e istituzioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
	Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%	

Carta dei servizi

I Cittadini e gli Interventi Abitativi

Contenzioso gestisce i procedimenti relativi alle revoche ed alle decadenze delle assegnazioni degli alloggi

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenze	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web del Comune di Palermo
	Accesso	Giorno/ore apertura (assicurare ric. evimento pomeridiano)	Lun. - Ven. 9:00 - 12:00 Merc. 15:00 - 17:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 in sede
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lun. - Ven. 9:00 - 12:00 Merc. 15:00 - 17:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n.1 in sede
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi di acquisizione informazioni (max 10min. via telematica- max 30 minuti allo sportello)	Immediati
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	180 giorni dalle segnalazioni pervenute dagli enti gestori.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ricorsi (max tempi previsti per legge)	tempi previsti per legge
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio Assistenziali Servizio Assegnazione, Sostegno all'Affitto, Sanatoria e Contenzioso U.O. Contenzioso e Recupero Alloggi Via Fattori, 60 Telefono 0917403000 / 02 Fax 0917403017
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Silvana Cantone
		Procedura erogazione servizio	Emissione di provvedimenti di revoca per abbandono alloggio e di decadenza per cessione di alloggio o per morosità nei pagamenti
		Modulistica	Nessuna
		Costi	0
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)			
Efficacia	Percezione di qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e istituzioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

Carta dei servizi

I Cittadini e gli Interventi Abitativi

Recupero alloggi occupati abusivamente

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenze	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web del Comune di Palermo
	Accesso	Giorno/ore apertura (assicurare ric. evento pomeridiano)	Lun. - Ven. 9:00 - 12:00 Merc. 15:00 - 17:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 in sede
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lun. - Ven. 9:00 - 12:00 Merc. 15:00 - 17:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n.1 in sede
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi di acquisizione informazioni (max 10min. via telematica- max 30 minuti allo sportello)	Immediati
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	emissione ordinanza di sgombero entro 180 giorni dalla notifica della diffida al rilascio dell'alloggio
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ricorsi (max tempi previsti per legge)	tempi previsti per legge
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio Assistenziali Servizio Assegnazione, Sostegno all'Affitto, Sanatoria e Contenzioso U.O. Contenzioso e Recupero Alloggi
		Responsabile del procedimento	Dott. Rosario Gagliano
		Procedura erogazione servizio	Emissione diffida al rilascio dell'alloggio occupato senza titolo entro 60 giorni dalla segnalazione, emissione della ordinanza di sgombero, recupero coattivo con la Forza Pubblica
		Modulistica	Nessuna
		Costi	0
	Snellimento procedure	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
		N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
		Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)			
Efficacia	Percezione di qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e istituzioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

Carta dei servizi

I Cittadini e gli Interventi Abitativi

Assegnazione alloggi ERP

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenze	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Albo Pretorio - Sito Web Comune
	Accesso	Giorno/ore apertura (assicurare ricevimento pomeridiano)	Lun. - Ven. 9:00 - 12:00 Merc. 15:00 - 17:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 in sede
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lun. - Ven. 9:00 - 12:00 Merc. 15:00 - 17:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 in sede
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi di acquisizione informazioni (max 10min. via telematica- max 30 minuti allo sportello)	Immediati
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla comunicazione dell'Ente gestore della concreta fruibilità dell'alloggio
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ricorsi (max tempi previsti per legge)	Tempi previsti per legge
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio Assistenziali Servizio Assegnazione, Sostegno Affitto, Sanatoria e Contenzioso U.O. Emergenza abitativa, assegnazioni alloggi popolari e confiscatri Telefono 0917403034 / 35 Fax 0917403017
		Responsabile del procedimento	Dott. Francesco Castellana
		Procedura erogazione servizio	Assegnazione alloggi di cui al Bando 2003/2004 e alla relativa graduatoria approvata nel 2006
		Modulistica	no modulistica
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)			
Efficacia	Percezione di qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	100%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e istituzioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e l'istruzione

Asili Nido

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Asili Nido - Circolari inviate ai più importanti uffici comunali (URP, Circostrizioni etc.) - stampa
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lun. mart. Giov. 9,00-12,30, mercoledì: 15,30-17,30 presso il Servizio Asili Nido; da lun. a ven. 9,30-12,30 e merc. 15,30-17,30 presso i nidi
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Dai primi giorni di settembre al 30 giugno L'orario di apertura dei nidi va dalle ore 7,30 alle ore 15,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti presso strutture asili nido
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Presentazione domanda d'iscrizione dal 2 al 31 gennaio di ogni anno; entro lo stesso termine possono essere presentate istanze motivate per il trasferimento dei minori frequentanti ad un altro asilo
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Ricorso avverso alla graduatoria entro dieci gg. dalla pubblicazione della graduatoria provvisoria prevista per il 30 marzo. La graduatoria provvisoria viene affissa nei locali del Settore Servizi Educativi, nel nido di pertinenza e sul sito internet del Comune mentre la graduatoria definitiva, prevista entro il 20 maggio, viene affissa presso l'Albo Pretorio del Comune, i locali del Settore Servizi Educativi, gli asili nido e sul sito web del Comune
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Scuola - Settore Servizi Educativi - Servizio Asili Nido Via Notarbartolo, 21/A , 90141 settore.servizieducativi@comune.palermo.it tel. 091 7404382/77 - fax 091 7404362/11 Servizio Asili Nido tel. 091/7404380/13/58/93 Fax: 091/7404311 asilinido@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott. Santa Catania
		Procedura erogazione servizio	Ricezione domande di iscrizione cartacee dei minori presso i nidi e per posta presso il Servizio Asili Nido. Formulazione graduatoria provvisoria e definitiva per l'accesso agli asilo nido. Somministrazione customer satisfaction e elaborazione dati raccolti.
		Modulistica	Mod. 916,3-1doc. Il modulo d'iscrizione è disponibile sia in lingua francese che in inglese ed è reperibile sul web .
	Snellimento procedure	Costi	Quota di compartecipazione in base al reddito.
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Soddisfazione del cittadino	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Il Servizio Asili Nido e gli asili nido.
		Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	59%
		Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	98%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	98%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e l'istruzione

Laboratori ludico-educativi

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI		
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Circolari affisse nelle bacheche negli Asili Nido coinvolti. Volantinaggio e stampa	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Informazioni presso i nidi coinvolti da lun. a ven. 9,30-12,30 e merc. 15,30-17,30	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	No	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Le attività vengono svolte due volte a settimana, nelle ore pomeridiane.	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti presso strutture asili nido	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Il periodo di erogazione varia di anno in anno	
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)		
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Scuola - Settore Servizi Educativi - Servizio Asili Nido Via Notarbartolo, 21/A , 90141 settorereservizieducativi@comune.palermo.it tel. 091 7404382/77 - fax 091 7404362/11 Servizio Asili Nido tel. 091/7404380/13/58/93 Fax: 091/7404311 asilino@comune.palermo.it - Cooperativa L'Airone Via G. Paratore, 8 Tel. 091 964811	
		Responsabile del procedimento	Dott. Santa Catania	
	Modulistica	Procedura erogazione servizio	Ricezione domande di iscrizione dei minori e tempestivo esame delle stesse presso le singole strutture di Asilo Nido - Somministrazione customer satisfaction e elaborazione dati raccolti.	
		Modulistica	modelli formulati ogni anno e reperibili presso gli A. N. coinvolti nel servizio	
		Costi	A carico della cooperativa.	
	Snellimento procedure	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	Nessuna lamentela.	
		Soddisfazione del cittadino	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Il Servizio Asili Nido, i nidi coinvolti e Cooperativa L'Airone
			Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	dato non rilevabile	
		Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%	
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	98%.	
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%	

CARTA DEI SERVIZI			
I Cittadini e l'Istruzione			
Erogazione contributi obbligatori, ai sensi della normativa vigente alle scuole Primarie e Secondarie di primo grado statale e paritarie per le spese scolastiche - borse di studio- .			
FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari inviate alle Direzioni delle Istituzioni Scolastiche- Procedura interamente informatizzata.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì -Martedì - Giovedì: 9,00-12,30 Mercoledì: 15,30-17,30 ed accesso on-line quotidiano al sito web. www.comune.palermo.it
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Direzioni Istituzioni Scolastiche
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì -Martedì - Giovedì: 9,00-12,30 Mercoledì: 15,30-17,30 ed accesso on-line quotidiano al sito web. www.comune.palermo.it
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	No- Attività on line costante tramite Portale della Scuola.
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Termini indicati nel bando predisposto dall'Assessorato Regionale Pubblica Istruzione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Educativi Servizio Assistenza Scolastica e Servizi per le Scuole U.O. Assistenza Scolastica Via Notarbartolo, 21/a tel. 091/7404312-0917404307 Fax: 091/7404352 assistenzascolasticascuole@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Silvia Merendino
		Procedura erogazione servizio	6 mesi. Per la liquidazione si resta in attesa dell'accredito da parte della Regione Sicilia.
		Modulistica	Tutta pubblicata sul Portale della Scuola e sul sito web: www.comune.palermo.it
		Costi	dell'imposta di bollo prevista dalla legge
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Uffici del Servizio e Segreterie Istituzioni Scolastiche
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	95%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		85%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100% 43

CARTA DEI SERVIZI			
I Cittadini e l'Istruzione			
Fornitura gratuita Libri di testo - DPCM 320/99 (e successive modifiche)			
FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari inviate alle Direzioni delle Istituzioni Scolastiche
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì -Martedì - Giovedì: 9,00-12,30 Mercoledì: 15,30-17,30 ed accesso on-line quotidiano al sito web. www.comune.palermo.it
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Direzioni Istituzioni Scolastiche
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì -Martedì - Giovedì: 9,00-12,30 Mercoledì: 15,30-17,30 ed accesso on-line quotidiano al sito web. www.comune.palermo.it
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	NO - accesso on-line quotidiano al sito web. www.comune.palermo.it
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Termini indicati nel bando predisposto dall'Assessorato Regionale Pubblica Istruzione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Educativi Servizio Assistenza Scolastica e Servizi per le Scuole U.O. Assistenza Scolastica Via Notarbartolo, 21/a tel. 091/7404312-0917404307 Fax: 091/7404352 assistenzascolastic SCUOLE@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Silvia Merendino
		Procedura erogazione servizio	durata anno scolastico
		Modulistica	pubblicata sul sito web. www.comune.palermo.it
		Costi	dell'imposta di bollo prevista dalla legge
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Uffici del Servizio e Segreterie Istituzioni Scolastiche
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	95%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		85%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI			
I Cittadini e l'Istruzione			
Erogazione dei pasti veicolati secondo le modalità previste nel Capitolato Speciale d'Oneri e relativi allegati.			
FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari inviate alle Direzioni delle Istituzioni Scolastiche - Procedura in fase di totale informatizzazione
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì -Martedì - Giovedì: 9,00-12,30 Mercoledì: 15,30-17,30 ed accesso on-line quotidiano al sito web. www.comune.palermo.it
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	NO - accesso on-line quotidiano al sito web. www.comune.palermo.it
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì -Martedì - Giovedì: 9,00-12,30 Mercoledì: 15,30-17,30 ed accesso on-line quotidiano al sito web. www.comune.palermo.it
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	si - per pagamento ticket refezione
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione del servizio giornaliero, per tutta la durata dell'anno scolastico.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Educativi Servizio Assistenza Scolastica e Servizi per le Scuole U.O. Refezione Scolastica Via Notarbartolo, 21/a tel. 091/7404334-0917404327 Fax: 091/7404335 assistenzascolasticascuole@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa S. Merendino
		Procedura erogazione servizio	Dopo espletamento gara d'appalto, l'erogazione del servizio avviene a seguito presentazione di istanza ed annessa documentazione tutta pubblicata sul sito www.comune.palermo.it ed inviata on line a tutte le Istituzioni Scolastiche con centri di Refezione
		Modulistica	Mod.916,2.1
		Costi	Come da tabella ticket approvata
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	95%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Istituzioni Scolastiche Cittadine con centri di refezione.
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	65%
	Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)
Coerenza a norme e statuizioni		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e l'istruzione

Assunzione personale supplente insegnanti di scuola dell'infanzia comunali.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Avviso e graduatoria generale del personale supplente insegnante di scuola dell'infanzia - graduatoria di UDE pubblicati sul sito Web Comune di Palermo, Albo Pretorio, bacheche del Settore e delle UDE.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, Martedì, e Giovedì: 9,30-12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti	Area della scuola Settore Servizi Educativi - Servizio scuola dell'infanzia e personale esterno - Unità Didattica Educativa (U.D.E.)
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Martedì e Giovedì: 9,30-12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti	Area della Scuola Settore Servizi Educativi - Servizio scuola dell'infanzia e personale esterno - Unità Didattica Educativa (U.D.E.)
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	immediate
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Avviso triennale entro 10 giorni dalla pubblicazione della graduatoria del CSA
			Ricezione istanze entro 20 giorni dalla pubblicazione dell'avviso.
			Formulazione graduatoria generale e formulazione graduatorie distinte per UDE entro 90 giorni dall'avviso triennale per l'inserimento nella graduatoria per il conferimento delle supplenze delle scuole dell'infanzia Comunali.
Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	entro 10 gg. dalla pubblicazione della graduatoria provvisoria.	
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della scuola - Servizio Scuole dell'Infanzia e personale Esterno e-mail scuoleinfanzia@comune.palermo.it Via Notarbartolo 21/A 90141 Palermo tel. 091/7404387 - 4342 - 4320 Fax 091/7404311 - 4362
		Responsabile del procedimento	D.ssa Giulia Di Matteo e-mail g.dimatteo@per.comune.palermo.it
	Modulistica	Procedura erogazione servizio	Il Servizio è erogato alle insegnanti che hanno presentato istanza, conforme all'avviso, per l'inserimento nella graduatoria per il conferimento delle supplenze nelle scuole dell'infanzia tramite: - convocazione delle insegnanti supplenti per assegnazione incarichi annuali e di sostegno alunni disabili certificati dall'U.S.P. di Palermo; - convocazione docenti da parte delle singole U.D.E. per conferimento incarichi temporanei.
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Servizio scuola dell'infanzia e personale esterno, UDE
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e l'istruzione

Assistenza in favore di alunni diversamente abili.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Tramite circolare alle Istituzioni Scolastiche, tramite e-mail del Servizio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Area della scuola -Settore Servizi Educativi:lunedì, Martedì e Giovedì: 9,30-12,30 Mercoledì: 15,30-17,30 Istituzioni Scolastiche Statali: secondo rispettivi orari di ricevimento
		Sportelli presenti	Istituzioni scolastiche Statali / Settore Servizi Educativi - Servizio scuola dell'infanzia e personale esterno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Tutti i giorni secondo calendario scolastico
Sportelli presenti		Nelle Istituzioni Scolastiche Statali	
Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio		NO	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo Settore)	immediate
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Attivazione del servizio con l'inizio dell'anno scolastico
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della scuola -Settore Servizi Educativi -Via Notarbartolo 21/A 90141 Palermo e-mail settoreservizieducativi@comune.palermo.it- tel 091/7403882-4377-fax 091/7404362-4311 Servizio scuole dell'infanzia e personale esterno e-mail scuoleinfanzia@comune.palermo.it tel. 091/7404378-4330
		Responsabile del procedimento	Dott. ssa Francesca Sortino e-mail: f.p.a.sortino@comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	Prestazione dei seguenti servizi dietro apposita segnalazione da parte delle istituzioni scolastiche statali : assistenza di base (igienico-personale)
		Modulistica	No
	Costi	Nessuno	
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Istituzioni scolastiche Statali / Settore Servizi Educativi - Servizio scuola dell'infanzia e personale esterno
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e l'istruzione

Frequenza scuole dell'infanzia comunali

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Circolare avvio iscrizioni al nuovo anno scolastico e graduatoria definitiva per l'accesso nella scuola dell'infanzia Comunale sul sito Web Comune di Palermo e nelle bacheche del Settore e delle scuole dell'infanzia
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lunedì a Venerdì dalle ore 9,00 alle 12,30 e Mercoledì dalle 15,30 alle 17,30
		Sportelli presenti	Unità Didattiche Educative (U.D.E)
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Da Lunedì a Venerdì dalle ore 8,00 alle 14,00 o 8,00/16,00 per le scuole con refezione
		Sportelli presenti	Scuola dell'infanzia comunali
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	immediate
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione del servizio	Inizio anno scolastico
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Entro 10 gg. dalla pubblicazione della graduatoria provvisoria per l'accesso alle scuole dell'infanzia comunali, presso la sede della UDE cui afferisce la scuola prescelta.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Scuole dell'Infanzia e personale Esterno e-mail scuoleinfanzia@comune.palermo.it Via Notarbartolo 21/A 90141 Palermo tel. 091/7404387 - 4342 4320- Fax 091/7404311 - 4339
		Responsabile del procedimento	D.ssa _Giulia Di Matteo e-mail g.dimatteo@per.comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	Presentazione istanza di iscrizione del minore alla scuola dell'infanzia presso la Unità Didattica Educativa competente entro il 28 febbraio.
		Modulistica	Domanda di iscrizione scuola dell'infanzia comunale dei bambini dai 3 ai 5 anni residenti al Comune di Palermo, pubblicata sul sito del Comune di Palermo.
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	U.D.E
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		71%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e l'istruzione

Assistenza specialistica agli alunni disabili delle Scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di 1° grado.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Tramite circolare e avvisi sul sito del Comune di Palermo sulle modalità di attivazione del Servizio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Area della scuola -Settore Servizi Educativi:lunedì, Martedì' e Giovedì': 9,30-12,30 Mercoledì: 15,30-17,30 Istituzioni Scolastiche Statali: secondo rispettivi orari di ricevimento
		Sportelli presenti	1)Area della Scuola Settore Servizi Educativi - Servizio scuola dell'infanzia e personale esterno -U.O. Assistenza specialistica; Istituzioni scolastiche Statali coinvolte
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Tutti i giorni escluso il sabato per 2 ore giornaliere c/o le Istituzioni Scolastiche.
		Sportelli presenti	Presso tutte le Istituzioni Scolastiche Statali che hanno fatto richiesta per l'attivazione del Servizio
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Il servizio sarà curato dai Dirigenti Scolastici a seguito dell'erogazione del contributo da parte del Settore e svolto dagli operatori specializzati i quali presteranno la loro attività in favore dei minori disabili.
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo Settore)	immediate, max 15 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Attivazione del servizio con l'inizio dell'anno scolastico
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	entro 10 gg. dalla data di avvio del servizio.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della scuola - Settore Servizi Educativi -Via Notarbartolo 21/A 90141 Palermo e-mail settoreservizieducativi@comune.palermo.it - tel 091/7404389-fax 091/7404362-4311 Servizio scuole dell'infanzia e personale esterno e-mail scuoleinfanzia@comune.palermo.it tel. 091/7404387-4320
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Vita Bordonaro e-mail v.bordonaro@comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	Predisposizione graduatoria per l'operatore specializzato da assegnare alle scuole che non hanno fatto richiesta per gli alunni disabili frequentanti - Erogazione contributo alle istituzioni scolastiche per provvedere all'espletamento del servizio per il tramite dell'operatore assegnato al minore disabile
		Modulistica	Modello istanza da richiedere alle Istituzioni scolastiche
	Costi	nessuno	
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	U.O. Assistenza Specialistica e Istituzioni Scolastiche
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100% - Convocazione con genitori dei minori disabili , medici competenti e componenti del Settore avvenuta c/o la ASP.
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		20% - causa insufficienza delle risorse finanziarie -	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100% relativo alla qualità del Servizio, mentre è risultato inadeguato il tempo di erogazione.
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e l'istruzione

Integrazione degli alunni disabili nelle Scuole dell'Infanzia Comunali.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI		
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Avvisi affissi nelle scuole.	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lunedì a Venerdì ore scolastiche	
		Sportelli presenti	Via Germania n.8	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Da Lunedì a Venerdì dalle ore 8,00 alle 14,00 o 8,00/16,00 per le scuole con refezione	
		Sportelli presenti	Presso tutte le Sezioni di Scuola dell'Infanzia	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti all'Ufficio Settore)	immediate	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Attivazione del servizio con l'inizio dell'anno scolastico	
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni	
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della scuola-Settore Servizi Educativi Via Notarbartolo 21/A 9014 Palermo e-mail servizieducativi@comune.palermo.it Via Germania n.8 tel./fax 091/9828910 Servizio scuole dell'infanzia e personale esterno e-mail scuoleinfanzia@comune.palermo.it tel. 091/7404342-4387	
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Rosanna Patorno	
	Modulistica	Procedura erogazione servizio	Prestazione dei seguenti servizi: - pedagogico dietro apposita segnalazione delle insegnanti e dei genitori degli alunni disabili e segnalazione all'Asp di appartenenza - supporto a insegnanti curricolari e di sostegno	
		Costi	Nessuno	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	U.O. Pedagogica e U.D.E. di competenza	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%	
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%	
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%	
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%	

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e l'istruzione

Istruzione. Progetti Educativi

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min.2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari inviate alle scuole ed agli uffici coinvolti (U.S.P.;URP, Unità decentrate per la lotta alla dispersione scolastica, etc.) -
	Accesso	Giorno/ore apertura	Lunedì Martedì Giovedì 9,00-12,30, mercoledì: 15,30-17,30 presso il Settore ed attraverso incontri finalizzati alla divulgazione della conoscenza rivolti ai docenti ed ai partner coinvolti
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni	Presso le unità decentrate per la lotta alla dispersione scolastica
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Dal mese di ottobre alla fine dell'anno scolastico
Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)		no	
Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio		si, attraverso le scuole	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti presso il Settore U.O. Educazione Permanente.
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio	30 giorni dalla presentazione delle adesioni da parte delle scuole ed in base alla calendarizzazione comunicata ad inizio anno scolastico
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Eventuali disservizi possono essere sempre segnalati con riscontro entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Educativi Via Notarbartolo, 21/A , 90141 servizieducativi@comune.palermo.it tel. 091 7404337 - 7404350, fax
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Cecilia Villanova
		Procedura erogazione servizio	Programmazione offerta formativa in sinergia con partner pubblici e privati. Divulgazione delle iniziative. Ricezione adesione scuole e pianificazione attività progettuali. Somministrazione customer satisfaction e elaborazione dati raccolti.
		Modulistica	Il modulo di adesione viene inviato contestualmente alla circolare ed è scaricabile dal sito web .
	Costi	nessuno	
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Settore Servizi Educativi Via Notarbartolo, 21/A , 90141 settoreservizieducativi@comune.palermo.it
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	_____	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e l'istruzione

Istruzione. Attività Extracurricolari, parascolastiche ed iniziative ludico- ricreative

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI		
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min.2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari inviate alle scuole ed agli uffici coinvolti (U.S.P.;URP, Unità decentrate per la lotta alla dispersione scolastica, etc.) -	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì - Martedì - Giovedì 9,00-12,30, Mercoledì: 15,30-17,30 presso il Settore ed attraverso incontri finalizzati alla divulgazione della conoscenza rivolti ai docenti ed ai partner coinvolti	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni	Le unità decentrate per la lotta alla dispersione scolastica	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	attività svolte sia in orario curriculare che nelle ore pomeridiane presso le scuole aderenti e/o presso impianti sportivi	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	si, attraverso le scuole	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti presso il Settore U.O. Educazione Permanente.	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 giorni dalla presentazione delle adesioni da parte delle scuole ed in base alla calendarizzazione comunicata ad inizio anno scolastico	
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Eventuali disservizi possono essere sempre segnalati con riscontro entro 30 giorni	
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Educativi Via Notarbartolo, 21/A , 90141 servizieducativi@comune.palermo.it tel. 091 7404374 , fax 091 7404324 U.O. Educazione Permanente portaledellascuola@comune.palermo.it	
		Responsabile del procedimento	Dott. Cecilia Villanova	
		Procedura erogazione servizio	Programmazione offerta formativa in sinergia con partner pubblici e privati. Divulgazione delle iniziative. Ricezione adesione scuole e pianificazione attività progettuali. Somministrazione customer satisfaction e elaborazione dati raccolti.	
		Modulistica	Il modulo di adesione viene inviato contestualmente alla circolare ed è scaricabile dal sito web .	
		Costi	nessuno	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Settore Servizi Educativi Via Notarbartolo, 21/A , 90141 servizieducativi@comune.palermo.it	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%	
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)				
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%	
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%	
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%	

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e l'istruzione

Interventi per la lotta alla dispersione scolastica.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Circolari inviate alle Istituzioni Scolastiche-e pubblicate sul portale della scuola (sito istituzionale)
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì - Martedì - Giovedì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,30-17,30 ed accesso on-line quotidiano al sito web. www.comune.palermo.it
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni Ude e Istituti Scolastici (min. 1)	Unità decentrate per la lotta alla dispersione scolastica *
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì - Martedì e giovedì ore 9,00 -12,30; mercoledì ore 15,30 - 17,30 presso il Settore Servizi Educativi.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni Ude e Istituti Scolastici (min. 1)	Unità decentrate per la lotta alla dispersione scolastica*
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti presso il Settore Servizi Educativi - U.O. Dispersione Scolastica: Prevenzione e Successo Formativo
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	72 ore dalla segnalazione da parte della scuola viene effettuata la prima visita domiciliare
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Eventuali disservizi possono essere sempre segnalati con riscontro entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Educativi. U.O. Dispersione Scolastica: Prevenzione e Successo Formativo
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Sabrina Di Salvo
		Procedura erogazione servizio	Il servizio parte su segnalazione della scuola di inadempienze scolastiche. Ad ogni segnalazione viene effettuata una visita domiciliare. In base alle situazioni riscontrate il caso può essere segnalato successivamente alle autorità competenti (Servizi Sociali, Procura per i minori , V.V.U.U.)
		Modulistica	Allegata alla circolare e pubblicata sul portale della scuola
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Settore Servizi Educativi Via Notarbartolo, 21/A , 90141 servizieducativi@comune.palermo.it
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)			
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	
	Coerenza a norme e statuzioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

* c/o Scuola Materna Primavera - Viale Regione Siciliana, 2257

DE - Via Messina Marine, 15

erna Carollo - Largo dello Storno, 11

Cocchiara - Via Barisano da Trani, 35

plesso Capitano Basile, - Via Capitano Basile, 53

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

URP

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI		
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sezione sull'home page del Comune di Palermo; Applicativo Super@ – Modulistica on line ed in Ufficio	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, martedì, giovedì, venerdì ore 9:00 - 13:00 mercoledì ore 15:00 - 17:00	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, martedì, giovedì, venerdì ore 9:00 - 13:00 mercoledì ore 15:00 - 17:00	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno	
		Possibilità di delegare a terzi l'accesso al servizio	SI	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	Immediati	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	1) Immediati 2) tre/cinque giorni	
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ricorsi (max tempi previsti per legge)	Immediati	
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alle Impree Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404633 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it ; urp.suap@comune.palermo.it	
		Responsabile URP	Orazio Peres	
		Procedura erogazione servizio	1) Consulenza ed orientamento, accesso agli atti, informazioni alle Forze dell'ordine - 2) Certificazioni, attestazioni, rilascio copie conformi Informazioni per consulenza ed orientamento; Richieste diritti di riproduzione ed accesso agli atti; Richieste di attestazione	
		Modulistica	Sezione sull'home page del Comune di Palermo; Applicativo Super@ – Modulistica on line ed in Ufficio	
		Costi	DIRITTI DI RICERCA per ogni documento risalente a non oltre un anno dalla richiesta nulla è dovuto. per ogni documento risalente a oltre un anno dalla richiesta e fino a 10 anni: € 0,55 per ogni documento risalente ad oltre 10 anni dalla richiesta e fino a 20 anni: € 2,60 per ogni documento risalente ad oltre 20 anni dalla richiesta: € 5,20 COSTI DI RIPRODUZIONE riproduzione fotostatica formato UNI A/4 (o formati inferiori): € 0,15 a pagina. riproduzione fotostatica per formati superiori all'UNI A/4 e per formati UNI A/3 : € 0,25 a pagina costo di stampa di documento ricavato da memoria informatica: € 0,15	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%	
		Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Tutto il Settore Servizi alle Imprese
		Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%) Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90% 100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%	
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%	
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%	

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Autorizzazioni per collocazioni di impianti e mezzi pubblicitari temporanei e permanenti ed affissione di manifesti murali

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo – Sportello unico per le attività produttive – SUPER@-procedimenti e modulistica-Autorizzazioni di pubblicità-Circolari e comunicazioni affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	1) accesso allo sportello telematico: http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera 2) posta certificata e firma digitale: suapfacile@cert.comune.palermo.it 3) per appuntamento, previa richiesta scritta e motivata; 4) URP di Via La Malfa 34 tel. 0917404633, nei giorni e orari seguenti: LUN. E VEN.dalle 9,00 alle 13,00;MERCOLEDI' dalle 15,00 alle 17,30"
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	1) l'ufficio consegna P.T. SUAP Via La Malfa 34 nei giorni e orari seguenti: LUN . E VEN.dalle 9,00 alle 13,00 ; MERCOLEDI' dalle 15,00 alle 17,30 ; 2) mediante spedizione posta certificata istituzionale
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di delegare a terzi l'accesso al servizio	SI, mediante specifica delega del richiedente l'autorizzazione
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	secondo quanto previsto dalla delib. C.C. n°608 del 27/10/2011 che approva il regolamento "Disciplina dei procedimenti amm.vi del Comune di Palermo" i tempi previsti per il rilascio delle autorizzazioni pubblicità permanenti sono giorni 60, per il rilascio della pubblicità temporanea giorni15; entro 4 giorni per le affissioni murali.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Entro 10 giorni avverso le comunicazioni di avvio di procedimenti negativi; entro i termini previsti dalla legge (60 gg.) nei casi di ricorsi ai Giudici Amministrativi.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alle Imprese Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Servizio Concessioni Suolo Pubblico e Pubblicità Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404613 - 4612 - 4621 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Anna Maria Esposito; per le affissioni D.ssa M. Mandalà
	Modulistica	Procedura erogazione servizio	Il servizio viene erogato a seguito di istanza prodotta utilizzando la modulistica di seguito riportata e scaricabile dal sito web del Comune di Palermo. Durante la successiva fase istruttoria, l'istante, laddove necessario, può essere invitato ad integrare la documentazione già prodotta e ritenuta carente. A conclusione di detta fase viene emesso un formale provvedimento amministrativo che, se di contenuto positivo, autorizza il richiedente a collocare temporaneamente o permanentemente l'impianto o il mezzo pubblicitario; se di contenuto negativo, assume la forma di rigetto della richiesta per le motivazioni in esso riportate. Le affissioni di manifesti murali vengono effettuate dagli attacchini comunali negli appositi spazi (standardi) gestiti dal Servizio Affissioni.
		Richiesta autorizzazione ad installare impianti pubblicitari. Richiesta affissioni manifesti murali; richiesta autorizzazioni per esposizioni pubblicitarie temporanee	
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Delib. C.C. n°20 del 2/3/2011) e pagamento dell'imposta comunale di pubblicità e dei diritti di affissione come da Regolamento comunale sulla pubblicità e pubbliche affissioni (ultimo agg. Deli. Comm. Straord. N°39 del 23.03.2012) e variabili in base alle tipologie e caratteristiche dell'impianto, ubicazioni,dimensioni, durata e quantità dei manifesti.)
	Snellimento procedure	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
		N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Per le autorizzazioni di pubblicità permanente e temporanea viene coinvolto l'Ufficio del Centro Storico per l'espressione del parere allorquando la pubblicità viene richiesta nel centro storico cittadino e la Sovrintendenza ai BB.CC.se la collocazione della pubblicità viene richiesta in siti di particolare pregio storico ed architettonico; vengono coinvolti oltre ai suddetti, anche il Serv. Mobilità e Traffico .
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	65%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	70%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	65%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	90%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	90%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Autorizzazione di suolo pubblico per passi carrabili

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui	Sito Web Comune di Palermo - Circolari e comunicazioni affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	1) accesso allo sportello telematico: http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera 2) posta certificata e firma digitale: suapfacile@cert.comune.palermo.it 3) per appuntamento, previa richiesta scritta e motivata; 4) URP di Via La Malfa 34 tel. 0917404633, nei giorni e orari seguenti: LUN. E VEN. dalle 9,00 alle 13,00 ; MERCOLEDI' dalle 15,00 alle 17,30"
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	1) l'ufficio consegna P.T. SUAP Via La Malfa 34 nei giorni e orari seguenti: LUN . E VEN. dalle 9,00 alle 13,00 ; MERCOLEDI' dalle 15,00 alle 17,30 ; 2) mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di delegare a terzi l'accesso al servizio	SI, mediante specifica delega del richiedente la concessione
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	60 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni avverso le comunicazioni di avvio di procedimenti negativi; entro i termini previsti dalla legge (60 gg.) nei casi di ricorsi ai Giudici Amministrativi.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alle Imprese Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Servizio Concessioni Suolo Pubblico e Pubblicità Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404613 - 4612 - 4621 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott. Edoardo D'Angelo
		Procedura erogazione servizio	Il servizio viene erogato a seguito di istanza prodotta utilizzando la modulistica di seguito riportata e scaricabile dal sito web del Comune di Palermo. Durante la successiva fase istruttoria, l'istante, laddove necessario, può essere invitato ad integrare la documentazione già prodotta e ritenuta carente. A conclusione di detta fase viene emesso un formale provvedimento amministrativo che, se di contenuto positivo, autorizza il richiedente ad utilizzare il suolo pubblico per la finalità richiesta; se di contenuto negativo, assume la forma di rigetto della richiesta per le motivazioni in esso riportate.
		Modulistica	Richiesta autorizzazione occupazione suolo pubblico per passi ed accessi carrabili
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (delib. C.C. n°20 del 2/3/2011) e pagamento tassa occupazione suolo pubblico come da regolamento TOSAP
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Ufficio Tecnico del Settore
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	60%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	70%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	60%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Servizio e UO Somministrazione Alimenti e Bevande

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sezione sull'home page del Comune di Palermo; Applicativo Super@
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - per appuntamento, previa richiesta scritta e motivata
		Posta Elettronica Certificata	tutti i giorni
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
Possibilità di delegare a terzi l'accesso al servizio		SI	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediati Richiesta di eventuale integrazione documentale entro 60 giorni dalla comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alle Impree Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404620- Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Cecilia Pecoraro
		Procedura erogazione servizio	Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di attività di pubblico esercizio, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edilizio-urbanistici.
		Modulistica	Comunicazione relativa all'esercizio di attività di somministrazione
			Istanza relativa all'esercizio di attività di somministrazione
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	75%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Servizio e UO Commercio aree private

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sezione sull'home page del Comune di Palermo; Applicativo Super@
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - per appuntamento, previa richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 per circoscrizione
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 per circoscrizione
		Possibilità di delegare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediati Richiesta di eventuale integrazione documentale entro 30 giorni dalla comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	<p style="text-align: center;">ettore Servizi alle Impree Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404606-4651- Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it</p>
		Responsabile del procedimento	D.ssa Caterina Sciortino
	Modulistica	Procedura erogazione servizio	Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edilizio-urbanistici. L'interessato ha facoltà di avviare, trasformare o cessare l'attività subito dopo la presentazione della comunicazione.
		Costi	SCIA relativa ad esercizio di commercio al dettaglio di vicinato
			SCIA relativa al subingresso per esercizio di commercio al dettaglio di vicinato, medie strutture di vendita, grandi strutture di vendita
			Istanza relativa ad esercizio di commercio al dettaglio medie strutture
	Soddisfazione del cittadino	Istanza relativa ad esercizio di commercio al dettaglio grandi strutture	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Percezione qualità	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		85%	
Efficacia	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	75%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Autorimesse

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - per appuntamento, previa richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di delegare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Richiesta di eventuale integrazione documentale da far pervenire entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni al TAR/120 giorni al Presidente della Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alle Impree Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404625 - 4647 - 4636 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Antonella Amormino
		Procedura erogazione servizio	Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edilizio-urbanistici. L'interessato ha facoltà di avviare, trasformare o cessare l'attività subito dopo la presentazione della comunicazione.
		Modulistica	Richiesta di Autorizzazione unica
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	75%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Svincoli cauzione

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - per appuntamento, previa richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di delegare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Richiesta di eventuale integrazione documentale da far pervenire entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni al TAR/120 giorni al Presidente della Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alle Impree Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404625 - 4647 - 4636 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Antonella Amormino
	Modulistica	Procedura erogazione servizio	Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edilizio-urbanistici. L'interessato ha facoltà di avviare, trasformare o cessare l'attività subito dopo la presentazione della comunicazione.
		Costi	Marca da bollo € 14,62 (salvo per trasporto prodotti vitivinicoli)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		85%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	75%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Manifestazioni di sorte locali

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - per appuntamento, previa richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di delegare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Richiesta di eventuale integrazione documentale da far pervenire entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni al TAR/120 giorni al Presidente della Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alle Impree Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404625 - 4647 - 4636 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Antonella Amormino
		Procedura erogazione servizio	Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edilizio-urbanistici. L'interessato ha facoltà di avviare, trasformare o cessare l'attività subito dopo la presentazione della comunicazione.
		Modulistica	
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		85%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	75%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Impianti distribuzione carburanti stradali e uso privato

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - per appuntamento, previa richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di delegare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 giorni per istanza completa/Richiesta di eventuale integrazione documentale da far pervenire entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni al TAR/120 giorni al Presidente della Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alle Impree Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404625 - 4647 - 4636 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Antonella Amormino
		Procedura erogazione servizio	Attività di rilascio pareri di natura urbanistica e di sicurezza stradale
		Modulistica	
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	75%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Registrazione attività di spettacolo viaggiante

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI		
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - per appuntamento, previa richiesta scritta e motivata	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - mediante spedizione posta certificata istituzionale;	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno	
		Possibilità di delegare a terzi l'accesso al servizio	SI	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Richiesta di eventuale integrazione documentale da far pervenire entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione	
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni al TAR/120 giorni al Presidente della Regione Siciliana	
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alle Impree Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404625 - 4647 - 4636 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: attivitageneralisuap@comune.palermo.it suapfacile@cert.comune.palermo.it	
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Antonella Amormino	
		Procedura erogazione servizio	Presentazione istanza di registrazione attività nuova/esistente (distinta per singole attrazioni) corredata da idonea documentazione tecnica da sottoporre al vaglio della Commissione Provinciale di Pubblico Spettacolo per l'acquisizione del relativo parere necessario ai fini del rilascio del codice identificativo da parte del Comune.	
		Modulistica	http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera In corso di elaborazione	
		Costi	Marca da bollo € 14,62 oltre diritti di segreteria	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%	
		Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
		Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%			
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	75%	
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%	
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%	

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Agenzie'affari/parcheggi a cielo aperto

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - per appuntamento, previa richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di delegare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 giorni per istanza completa/ Richiesta di eventuale integrazione documentale da far pervenire entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni al TAR/120 giorni al Presidente della Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alle Impree Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404625 - 4647 - 4636 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: attivitageneralisuap@comune.palermo.it suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Antonella Amormino
		Procedura erogazione servizio	Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di agenzie d'affari/parcheggio a cielo aperto, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edilizio-urbanistici. L'interessato ha facoltà di avviare, trasformare o cessare l'attività subito dopo la presentazione della comunicazione.
		Modulistica	http://supera.comune.palermo.it/supera/isp/home.do?sportello=supera SEGNALAZIONE CERTIFICATA DI INIZIO ATTIVITA'-SCIA IN RETE
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		85%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	75%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Vidimazione tabelle giochi proibiti in P.E./giornale degli affari/registri sostanze zuccherine/documenti di accompagnamento di prodotti vitivinicoli

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - per appuntamento, previa richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di delegare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 giorni per istanza completa/immediati per prodotti vitivinicoli Richiesta di eventuale integrazione documentale da far pervenire entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni al TAR/120 giorni al Presidente della Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alle Impree Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404625 - 4647 - 4636 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: attivitageneralisuap@comune.palermo.it suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Antonella Amormino
		Procedura erogazione servizio	Presentazione istanza su mod. specifico. Definizione istruttoria sino al rilascio del documento vidimato.
		Modulistica	http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera Richiesta vidimazione tabella giochi proibiti/giornale degli
		Costi	Marca da bollo € 14,62 (salvo per trasporto prodotti vitivinicoli) oltre diritti di segreteria
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	75%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Taxi

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici - Quotidiani
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - per appuntamento, previa richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediati Richiesta di nulla osta alla MCTC nell'eventualità della sostituzione dell'autovettura adibita al Servizio Taxi
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alle Impree Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404603- - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Maria Letizia Vassallo
		Procedura erogazione servizio	Rilascio della licenza; rinnovo annuale; trasferimento; cessazione; autorizzazione per la sostituzione alla guida; nulla osta per la sostituzione dell'autoveicolo. http://supera.comune.palermo.it/supera/isp/home.do?sportello=supera
		Modulistica	Dichiarazione sostitutiva ai sensi dell'art. n. 46 e/o 47 del DPR 445/2000 presente sul sito
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		90%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive - Tipologia Case di Riposo

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Modulistica in possesso degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - per appuntamento, previa richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni Richiesta di eventuale integrazione documentale entro 30 giorni dalla comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni T.A.R. - max 120 giorni Presidente Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alle Impree Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404625- Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa M. Pedicone
	Modulistica	Procedura erogazione servizio	Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edilizio-urbanistici. L'interessato ha facoltà di avviare, trasformare o cessare l'attività subito dopo la presentazione della comunicazione.
			http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera
			SCIA Scarico acque reflue Mod. 6 Ambienti sotterranei o semosotterranei Mod. 4 Richiesta documentazione Mod. 5 Richiesta di Autorizzazione Unica Mod. Unico Voltura Mod. 9
	Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	95%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive - Tipologia Case Appartamenti Vacanze

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Modulistica in possesso degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - per appuntamento, previa richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni Richiesta di eventuale integrazione documentale entro 30 giorni dalla comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni T.A.R. - max 120 giorni Presidente Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alle Impree Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404625- - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa M. Pedicone
	Modulistica	Procedura erogazione servizio	SCIA per Regularizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edilizio-urbanistici. L'interessato ha facoltà di avviare, trasformare o cessare l'attività subito dopo la presentazione della comunicazione.
			http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera SCIA Richiesta di Autorizzazione Unica Mod. Unico Voltura Mod. 9
	Costi		Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	85%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)			
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	70%
	Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%	

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive - Tipologia Case per Ferie

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Modulistica in possesso degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - per appuntamento, previa richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni Richiesta di eventuale integrazione documentale entro 30 giorni dalla comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni T.A.R. - max 120 giorni Presidente Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alle Impree Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404625- - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa M. Pedicone
		Procedura erogazione servizio	SCIA per Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edilizio-urbanistici. L'interessato ha facoltà di avviare, trasformare o cessare l'attività subito dopo la presentazione della comunicazione.
		Modulistica	http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera SCIA Richiesta di Autorizzazione Unica Mod. Unico Voltura Mod. 9
		Costi	Tarifario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)			
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	80%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Attività informativa e di presentazione istanze per estetisti

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Modulistica in possesso degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - per appuntamento, previa richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	0 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni Richiesta di eventuale integrazione documentale entro 30 giorni dalla comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni T.A.R. - max 120 giorni Presidente Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alle Impree Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404608- - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa M. Pedicone
	Costi	Procedura erogazione servizio	Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edilizio-urbanistici. L'interessato ha facoltà di avviare, trasformare o cessare l'attività subito dopo la presentazione della comunicazione. http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=su pera
		Scarico acque reflue	Mod. 6
		SCIA	
		Ambienti Sotterranei o semisotterranei	Mod. 6
	Soddisfazione del cittadino	Richiesta di Autorizzazione Unica	Mod. Unico
		Voltura	Mod. 9
	Snellimento procedure	Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
	Efficacia	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)
N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)			1
Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)			95%
Efficacia	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	60%
		Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	90%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Mercatini rionali settimanali - Attività informativa e di presentazione di istanze finalizzate al rilascio di autorizzazioni per la concessione di aree pubbliche per l'esercizio del commercio (Tip.B), attivazione e gestione delle comunicazioni di sub ingresso

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	sito Web comune di Palermo modulistica comunicazione per attivazione sub ingresso
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - per appuntamento, previa richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti in via telematica e 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 60 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alle Impree Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/74046021- - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa L.D'Angelo
		Procedura erogazione servizio	valutazione della richiesta dell'utente e conseguenziale soddisfazione delle richieste avanzate
		Modulistica	istanze per il rilascio di nuove autorizzazioni per il commercio su aree pubbliche (tip.B) - richieste per attivazione di sub ingresso; Istanza autorizzazione temporanea (da trasmettere con raccomandata + marca da bollo di €.16,00) http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (delib. C.C. n°20 del 2/3/2011 (se nuova autorizzazione, in più una marca da bollo di €.14,62)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1 U.O
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		85%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	75%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

NCC autoambulanze

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - per appuntamento, previa richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediati Richiesta di nulla osta alla MCTC nell'eventualità della sostituzione dell'autoambulanza adibita al Servizio NCC
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alle Impree Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404625 - 4647 - 4636 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: attivitageneralisuap@comune.palermo.it suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Maria Letizia Vassallo
		Procedura erogazione servizio	Rilascio dell'autorizzazione; cessazione; nulla osta per la sostituzione dell'autoambulanza.
		Modulistica	Dichiarazione sostitutiva ai sensi dell'art. n. 46 e/o 47 del DPR 445/2000 presente sul sito
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		90%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

NCC autovetture

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici - Quotidiani
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - per appuntamento, previa richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediati Richiesta di nulla osta alla MCTC nell'eventualità della sostituzione dell'autovettura adibita al Servizio NCC
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alle Impree Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404603 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Maria Letizia Vassallo
	Procedura erogazione servizio	Rilascio dell'autorizzazione; rinnovo biennale dell'autorizzazione; trasferimento; cessazione dell'attività; nulla osta per la sostituzione dell'autoveicolo.	
	Modulistica	Dichiarazione sostitutiva ai sensi dell'art. n. 46 e/o 47 del DPR 445/2000 presente sul sito	
	Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)	
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		90%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

NCC trazione animale

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - per appuntamento, previa richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediati Richiesta di nulla osta al Cantiere Municipale del Comune di Palermo nell'eventualità della sostituzione della carrozza adibita al Servizio NCC
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alle Impree Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404603 - - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Maria Letizia Vassallo
		Procedura erogazione servizio	Rilascio dell'autorizzazione; rinnovo triennale dell'autorizzazione; trasferimento; cessazione; nulla osta per la sostituzione della carrozza.
		Modulistica	Dichiarazione sostitutiva ai sensi dell'art. n. 46 e/o 47 del DPR 445/2000 presente sul sito
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		90%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Noleggio senza conducente

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - per appuntamento, previa richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediati Richiesta di eventuale integrazione documentale entro 60 giorni dalla
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alle Impree Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404603 - - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Maria Letizia Vassallo
	Modulistica	Procedura erogazione servizio	Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edilizio-urbanistici. L'interessato ha facoltà di avviare, trasformare o cessare l'attività subito dopo la presentazione della comunicazione.
		Costi	SEGNALAZIONE CERTIFICATA DI INIZIO ATTIVITA' relativa ad esercizio di noleggio senza conducente presente sul sito
			Dichiarazione sostitutiva ai sensi dell'art. e/o 47 del DPR 445/2000 presente sul sito
	Soddisfazione del cittadino	Dichiarazione di accettazione del delegato presente sul sito. Comunicazione di variazione societaria presente sul sito	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive - Tipologia Ostelli

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI		
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Modulistica in possesso degli Uffici	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - per appuntamento, previa richiesta scritta e motivata	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - mediante spedizione posta certificata istituzionale;	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno	
	Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO		
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni Richiesta di eventuale integrazione documentale entro 30 giorni dalla comunicazione	
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni T.A.R. - max 120 giorni Presidente Regione Siciliana	
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alle Impree Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404602 - 4625 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it	
		Responsabile del procedimento	DOTT.SSA M. PEDICONE	
		Procedura erogazione servizio	Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edilizio-urbanistici. L'interessato ha facoltà di avviare, trasformare o cessare l'attività subito dopo la presentazione della comunicazione.	
			http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera	
			Struttura Turistico Ricettiva Mod.10 Richiesta di Autorizzazione Unica Mod. Unico Voltura Mod. 9	
		Costi	Tarifario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%	
		Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
Soddisfazione del cittadino		Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%	
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		
Efficacia	Coerenza a norme e statuizioni	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
			Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
			Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
			Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

SERVIZI ATTIVITA' GENERALI - PROCEDIMENTI SANZIONATORI RIFERITI ALLE ATTIVITA' PRODUTTIVE

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - per appuntamento, previa richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Sì
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Il Servizio d' informazione viene reso con immediatezza
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alle Impree Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404602 - 4625 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa R. Sposito - e-mail r.sposito@comune.palermo.it
	Procedura erogazione servizio	Vengono istruite le istanze di annullamento del procedimento sanzionatorio non appena presentate. Predisposizione modelli di applicazioni sanzioni chiari e motivati che evidenziano i presupposti di fatto e i riferimenti legislativi che hanno determinato la decisione dell'U.O., in relazione alle risultanze dell'istruttoria. Rende disponibile tutti gli atti richiamati nel procedimento Chiarezza nell'indicare il termine e l'Autorità cui è possibile ricorrere avverso i procedimenti sanzionatori.	
	Modulistica		
	Costi		
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	75%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive - Tipologia Stabilimenti Balneari

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Modulistica in possesso degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - per appuntamento, previa richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni Richiesta di eventuale integrazione documentale entro 30 giorni dalla comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni T.A.R. - max 120 giorni Presidente Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alle Impree Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404602 - 4625 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	DOTT.SSA M. PEDICONE
	Modulistica	Procedura erogazione servizio	Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edilizio-urbanistici. L'interessato ha facoltà di avviare, trasformare o cessare l'attività subito dopo la presentazione della comunicazione.
			http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera
			Struttura Turistico Ricettiva Mod.10 Scarico acque reflue (dove previsto) Mod. 6 Richiesta di Autorizzazione Unica Mod. Unico Voltura Mod. 9
	Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1 (ove previsto)
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	95%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	85%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	75%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Attività informativa e di presentazione istanze per tatuaggi e piercing

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Modulistica in possesso degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - per appuntamento, previa richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	0 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni Richiesta di eventuale integrazione documentale entro 30 giorni dalla comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni T.A.R. - max 120 giorni Presidente Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alle Impree Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404602 - 4625 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	DOTT.SSA M. PEDICONE
	Modulistica	Procedura erogazione servizio	Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edilizio-urbanistici. L'interessato ha facoltà di avviare, trasformare o cessare l'attività subito dopo la presentazione della comunicazione. http://supera.comune.palermo.it/supera/isp/home.do?sportello=supera
			Scarico acque reflue Mod. 6 SCIA Mod. 9 Ambienti Sotterranei o semisotterranei Mod. 9 Richiesta di Autorizzazione Unica Mod. Unico Voltura Mod. 9
	Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	95%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)			
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	90%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive - Tipologia Campeggi

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Modulistica in possesso degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - per appuntamento, previa richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni Richiesta di eventuale integrazione documentale entro 30 giorni dalla comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni T.A.R. - max 120 giorni Presidente Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alle Impree Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404602 - 4625 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	DOTT.SSA M. PEDICONE
		Procedura erogazione servizio	Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edilizio-urbanistici. L'interessato ha facoltà di avviare, trasformare o cessare l'attività subito dopo la presentazione della comunicazione. http://supera.comune.palermo.it/supera/isp/home.do?sportello=supera
		Modulistica	SCIA Scarico acque reflue Mod. 6 Richiesta di Autorizzazione Unica Mod. Unico Voltura Mod. 9
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	95%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)			
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	85%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	75%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive - Tipologia Alberghi

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI		
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Modulistica in possesso degli Uffici	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - per appuntamento, previa richiesta scritta e motivata	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - mediante spedizione posta certificata istituzionale;	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni Richiesta di eventuale integrazione documentale entro 30 giorni dalla comunicazione	
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni T.A.R. - max 120 giorni Presidente Regione Siciliana	
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alle Impree Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404602 - 4625 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it	
		Responsabile del procedimento	DOTT.SSA M. PEDICONE	
		Procedura erogazione servizio	Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edilizio-urbanistici. L'interessato ha facoltà di avviare, trasformare o cessare l'attività subito dopo la presentazione della comunicazione. http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera	
		Modulistica	SCIA Richiesta di Autorizzazione Unica Mod. Unico Ambienti sotterranei o semisotterranei Mod. 4 Voltura Mod. 9 Scarico acque reflue Mod. 6	
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	85%	
		Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
		Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
			Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	
		Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)
Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti		100%	
	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)		70%	
	Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)		95%	

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Attività informativa e di presentazione istanze per artigianato - Tipologia - ARTIGIANATO PRODUZIONE ALIMENTI (panifici-laboratori pasticceria gelateria, pizzeria, paninaria, gastronomia etc.)

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Modulistica in possesso degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - per appuntamento, previa richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni Richiesta di eventuale integrazione documentale entro 30 giorni dalla comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni T.A.R. - max 120 giorni Presidente Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alle Impree Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404602 - 4625 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	DOTT.SSA M. PEDICONE
	Modulistica	Procedura erogazione servizio	Procedimento amministrativo per la realizzazione ampliamento trasformazione rinnovo e cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edilizio-urbanistici. predisposizione della autorizzazione unica - e della autorizzazione allo scarico per la presentazione della DIA Sanitaria.
			http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera
	Costi	attività rumorose	Mod.7
		Richiesta di Autorizzazione Unica	Mod. Unico
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	Richiesta di Autorizzazione allo scarico Normativa DPR 227/11	Mod.6
		Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		85%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	99%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Attività informativa e di presentazione istanze per artigianato - Tipologia - ARTIGIANATO DI SERVIZIO (autoriparatori - (meccanico elettrauto gommista carrozziere) fabbro, falegname, lavanderie, autolavaggi, laboratorio odontotecnico etc.)

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Modulistica in possesso degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - per appuntamento, previa richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	si
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni Richiesta di eventuale integrazione documentale entro 30 giorni dalla comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni T.A.R. - max 120 giorni Presidente Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alle Impree Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404602 - 4625 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	DOTT.SSA M. PEDICONE
	Modulistica	Procedura erogazione servizio	Procedimento amministrativo per la realizzazione ampliamento trasformazione rinnovo e cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edilizio-urbanistici. predisposizione della autorizzazione unica - e della autorizzazione allo scarico. http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera
		Attività rumorose	Mod.7
		Richiesta di Autorizzazione Unica Richiesta di Autorizzazione allo scarico	Mod. Unico Mod.6
	Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)	
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min.)	95%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min.)	90%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min.)	85%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	99%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive - Tipologia Bed and Breakfast

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Modulistica in possesso degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - per appuntamento, previa richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediati Richiesta di eventuale integrazione documentale entro 15 giorni dalla comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alle Impree Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404602 - 4625 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa M. Pedicone
		Procedura erogazione servizio	Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edilizio-urbanistici. L'interessato ha facoltà di avviare, trasformare o cessare l'attività subito dopo la presentazione della comunicazione.
		Modulistica	SCIA
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	95%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		85%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	99%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive - Tipologia Affittacamere

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Modulistica in possesso degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - per appuntamento, previa richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni Richiesta di eventuale integrazione documentale entro 30 giorni dalla comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni T.A.R. - max 120 giorni Presidente Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alle Impree Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404602 - 4625- Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa M. Pedicone
	Modulistica	Procedura erogazione servizio	Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edilizio-urbanistici. L'interessato ha facoltà di avviare, trasformare o cessare l'attività subito dopo la presentazione della comunicazione.
			http://supera.comune.palermo.it/supera/isp/home.do?sportello=supera SCIA Richiesta di Autorizzazione Unica Mod. Unico scarico mod. 6 Voltura Mod. 9
	Costi		Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	85%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
		Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Attività informativa e di presentazione istanze per acconciatori, barbieri, parrucchieri.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Modulistica in possesso degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - per appuntamento, previa richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	0 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni Richiesta di eventuale integrazione documentale entro 30 giorni dalla comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni T.A.R. - max 120 giorni Presidente Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alle Impree Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404602 - 4625 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa M. Pedicone
	MODULISTICA	Procedura erogazione servizio	Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edilizio-urbanistici. L'interessato ha facoltà di avviare, trasformare o cessare l'attività subito dopo la presentazione della comunicazione. (SCIA)
			http://supera.comune.palermo.it/supera/isp/home.do?sportello=supera
	Costi		SCIA istanza base Scarico acque reflue Mod. 6 Ambienti Sotterranei o semisotterranei Mod. 4 Voltura Mod. 9
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)		Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011) 95%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	95%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		60%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	90%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Promozione e Sviluppo Imprenditoriale

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo - Sportello unico Attività Produttive Circolari e comunicazioni afisse nelle bacheche degli uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - per appuntamento, previa richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 - mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di delegare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (via e-mail, telefoniche e da sportello e posta)	Immediati
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclami / lamentele	Immediati
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alle Impree Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404640 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it ;
		Responsabile procedimento	Caterina Guercio
		Procedura erogazione servizio	Informazioni, orientamento e valutazione proposte progettuali
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Mercato Ittico

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo – Sportello unico per le attività produttive – SUPER@-procedimenti e modulistica
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	1) accesso allo sportello telematico: http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera 2) posta certificata e firma digitale: suapfacile@cert.comune.palermo.it 3) per appuntamento, previa richiesta scritta e motivata; 4) URP di Via La Malfa 34 tel. 0917404633, nei giorni e orari seguenti: LUN. E VEN. dalle 9,00 alle 13,00 ;MERCOLEDI' dalle 15,00 alle 17,30"
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Da Lunedì a Sabato dalle ore 7.00 alle ore 13.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
Possibilità di delegare a terzi l'accesso al servizio	NO		
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	immediati
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	entro i termini di legge
	Per i reclami	Tempi di reclami / ricorsi (max tempi previsti per legge)	Immediati
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alle Imprese Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Servizio Concessioni Suolo Pubblico e Pubblicità Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo Tel. 091/7406215 – Faax 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile procedimento	D.ssa M. Mandalà
		Procedura erogazione servizio	concessioni spazi vendita , informazioni a richiesta; orientamento sulle varie procedure
		Modulistica	modulistica sul sito di supera con accesso www.comune.palermo.it e portale SUAP procedimenti e modulistica
		Costi	Percentuale sul fatturato di vendita
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	ASP e CCIAA
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	75%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Mercato Ortofrutticolo

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo – Sportello unico per le attività produttive – SUPER@-procedimenti e modulistica
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	1) accesso allo sportello telematico: http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera 2) posta certificata e firma digitale: suapfacile@cert.comune.palermo.it 3) per appuntamento, previa richiesta scritta e motivata; 4) URP di Via La Malfa 34 tel. 0917404633, nei giorni e orari seguenti: LUN. E VEN. dalle 9,00 alle 13,00 ; MERCOLEDI' dalle 15,00 alle 17,30"
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	1) l'ufficio consegna P.T. SUAP Via La Malfa 34 nei giorni e orari seguenti: LUN . E VEN. dalle 9,00 alle 13,00 ; MERCOLEDI' dalle 15,00 alle 17,30 ; 2) mediante spedizione posta certificata istituzionale
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di delegare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	Immediati
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	entro i termini di legge
	Per i reclami	Tempi di reclami / ricorsi (max tempi previsti per legge)	Immediati
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alle Imprese Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Servizio Concessioni Suolo Pubblico e Pubblicità Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo Tel. 091/7406215 – Fax 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile procedimento	D.ssa M. Mandalà
		Procedura erogazione servizio	concessioni stand e rilascio autorizzazioni , informazioni a richiesta; orientamento sulle varie procedure
		Modulistica	modulistica sul sito di supera con accesso www.comune.palermo.it e portale SUAP procedimenti e modulistica
		Costi	tariffe e canoni dei servizi come da delibera da servizi a domanda individuale
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	ASP e CCIAA
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	75%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Ufficio Tecnico

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sezione sull'home page del Comune di Palermo; Applicativo Super@ – Modulistica in Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso l'URP: Lunedì, martedì, giovedì, venerdì ore 9:00 - 13:00 mercoledì ore 15:00 - 17:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Presso Uff. Rilascio Atti: Lunedì, martedì, giovedì, venerdì ore 9:00 - 13:00 mercoledì ore 15:00 - 17:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di delegare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	Immediati
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	entro i termini di legge (variabili a secondo la procedura e gli endoprocedimenti di competenza di enti terzi)
	Per i reclami	Tempi di reclami / ricorsi (max tempi previsti per legge)	Immediati
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alle Impree Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404633 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it;
		Responsabile procedimento	Andrea Schirò
		Procedura erogazione servizio	Informazioni a richiesta; Orientamento sulle varie procedure, rilascio titoli su istanza e conformità DIA edilizia istruttorie per i procedimenti di natura tecnico - urbanistica; Richieste di agibilità, Istruttorie per manufatti a servizio di pubblici esercizi, Pareri per manufatti pubblicitari e passi carrabili, Pareri per autorizzazioni allo scarico, Pareri per chioschi, edicole e suolo pubblico, Assistenza tecnica Front-office interna ed Utenza esterna, Orientamento ed assistenza per Medie e Grandi Strutture, Istruttoria autorizzazioni per l'installazione di SRB di telefonia mobile.
		Modulistica	Sezione sull'home page del Comune di Palermo; Applicativo Super@ – Modulistica on line e presso URP
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	ASP, VV.FF.
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	75%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Concessioni di suolo pubblico temporanee e permanenti; scavi luminali

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo – Sportello unico per le attività produttive – SUPER@-procedimenti e modulistica-Autorizzazioni di pubblicità-Circolari e comunicazioni affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	1) accesso allo sportello telematico: http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera 2) posta certificata e firma digitale: suapfacile@cert.comune.palermo.it 3) per appuntamento, previa richiesta scritta e motivata; 4) URP di Via La Malfa 34 tel. 0917404633, nei giorni e orari seguenti: LUN. E VEN.dalle 9,00 alle 13,00 ;MERCOLEDI' dalle 15,00 alle 17,30"
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	1) l'ufficio consegna P.T. SUAP Via La Malfa 34 nei giorni e orari seguenti: LUN . E VEN.dalle 9,00 alle 13,00 ; MERCOLEDI' dalle 15,00 alle 17,30 ; 2) mediante spedizione posta certificata istituzionale
Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)		Nessuno	
Possibilità di delegare a terzi l'accesso al servizio		Sì, mediante specifica delega del richiedente l'autorizzazione	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 60 giorni per le occupazioni permanenti; entro 15 giorni per le occupazioni temporanee.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Entro 10 giorni avverso le comunicazioni di avvio di procedimenti negativi; entro i termini previsti dalla legge (60 gg.) nei casi di ricorsi ai Giudici Amministrativi.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alle Imprese Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Servizio Concessioni Suolo Pubblico e Pubblicità Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo -tel. 091/7404622 - 4660 – 4626 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Anna Bevilacqua ;Sig.ra Ciaccio per scavi e luminali, Sig.ra Vallone ponteggi stradali e manifestazioni temporanee
		Procedura erogazione servizio	Il servizio viene erogato a seguito di istanza prodotta utilizzando la modulistica di seguito riportata e scaricabile dal sito web del Comune di Palermo. Durante la successiva fase istruttoria, l'istante, laddove necessario, può essere invitato ad integrare la documentazione già prodotta e ritenuta carente. A conclusione di detta fase viene emesso un formale provvedimento amministrativo che, se di contenuto positivo, autorizza il richiedente ad utilizzare il suolo pubblico per la finalità richiesta; se di contenuto negativo, assume la forma di rigetto della richiesta per le motivazioni in esso riportate.
	Modulistica	Richiesta autorizzazione occupazione temporanea suolo pubblico	
		Richiesta autorizzazione occupazione suolo pubblico per attività produttive	
		Richiesta voltura autorizzazione suolo pubblico per luminali	
		Richiesta autorizzazione occupazione suolo pubblico per scavi	
Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (delib. C.C. n°20 del2/3/2011) e pagamento taxa occupazione suolo pubblico come da regolamentoTOSAP, TARIFFARIO		
Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%		
Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Per le occupazioni di suolo pubblico su sede stradale viene coinvolto l'Ufficio del Centro Storico, mediante emissione di ordinanza, se il suolo richiesto rientra in detta zona; per il rimanente territorio comunale viene coinvolto il Servizio Traffico ed Authority per l' emissione dell'ordinanza, propedeutica al provvedimento concessorio. Allorquando il suolo pubblico richiesto è di pregio storico ed architettonico viene coinvolta la Sovraintendenza ai BB.CC.per l'espressione del parere. Per IDC coinvolto Sett. Urbanistica. Per gli scavi viene coinvolto il Settore Pianificazione Territoriale- Servizio Mobilità e Traffico.	
		Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
		Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	75%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%		

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO EUROPA

Divulgazione di avvisi on line

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI		
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web del Comune di Palermo - "Progetti e Programmazione": documentazione on line e divulgazione intra - line ai Settori dell'A.C..	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giornaliero	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	No	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giornaliero	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	No	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si, in quanto l'accesso al servizio avviene tramite il sito Web on line.	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica)	Via Web max 8 Min	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione immediata in quanto gli avvisi sono immediatamente consultabili e la relativa documentazione può essere scaricata on line.	
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Non previsti	
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area delle Politiche di Sviluppo e Fondi Strutturali SERVIZIO EUROPA Dirigente Amm.vo D.ssa Patrizia Milisenda Via del IV Aprile,4 90133 Palermo tel. 091/7405648 Fax: 091/7408512 mail:europa@comune.palermo.it	
		Responsabile del procedimento	D.ssa Vincenza Conigliaro	
	Modulistica	Procedura erogazione servizio	Divulgazione ai Settori dell'Amministrazione Comunale tramite il sito e comunicazioni intra-line sulle opportunità di finanziamento extracomunali (U.E., Stato, Regione).	
		Modulistica	Modulistica prevista per ciascun avviso	
		Costi	Non previsti	
	Soddisfazione del cittadino	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	85%
			N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Uno.
		Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	Trattasi di servizio destinato agli Uffici interni dell'A.C. Percentuale di gradimento 80%.	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	Trattasi di servizio destinato agli Uffici interni dell'A.C.	
		Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%	
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%	
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100% Trattasi di servizio destinato agli Uffici interni dell'A.C.	
Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%			

** Valore stimato

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le attività imprenditoriali e produttive

Richiesta da parte delle Autofficine di autorizzazione all'emissione del bollino blu per il controllo gas di scarico

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Informazione affissa nella bacheca del Servizio Ambiente
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Dal Lun. al Ven. dalle ore 8.00 alle ore 13.30 ed il Merc. ricevimento pomeridiano dalle 15.30 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Dal Lun. al Ven. dalle ore 8.00 alle ore 13.30 ed il Merc. ricevimento pomeridiano dalle 15.30 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI		
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 10 minuti presso il Servizio Ambiente
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Ambiente Servizio Ambiente via dello Spirito Santo, 37 tel. 091/7407389 Fax: 091/9827850 ambiente@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Ing. Maurizio Volpe
		Procedura erogazione servizio	Accoglimento delle richieste ed istruttoria delle pratiche con rilascio autorizzazioni
		Modulistica	Disponibile sul sito WEB del Comune di Palermo - Servizio Ambiente - U.O. Energia e Mobilità Sostenibile - Progetto auto pulita
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		90%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
	Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%	

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le attività imprenditoriali e produttive

Richiesta di autorizzazione in deroga ai limiti acustici ai sensi dell'art 1 della 447/95

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Informazione affissa nella bacheca del Servizio Ambiente
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Dal Lun. al Ven. dalle ore 8.00 alle ore 13.30 ed il Merc. ricevimento pomeridiano dalle 15.30 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Dal Lun. al Ven. dalle ore 8.00 alle ore 13.30 ed il Merc. ricevimento pomeridiano dalle 15.30 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 10 minuti presso il Servizio Ambiente
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 3 giorni dalla presentazione dell'istanza con la documentazione completa
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Ambiente Servizio Ambiente via dello Spirito Santo, 37 tel. 091/7407389 Fax: 091/9827850 ambiente@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Ing. Antonio Mazzon
		Procedura erogazione servizio	Accoglimento delle richieste ed istruttoria delle pratiche con rilascio autorizzazioni a firma dell'Assessore all'Ambiente
		Modulistica	Disponibile sul sito WEB del Comune di Palermo - Servizio Ambiente - U.O. Energia e Mobilità Sostenibile - Inquinamento Acustico
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		90%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le attività imprenditoriali e produttive

Biblioteca dell'Educazione Ambientale

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Informazione affissa nella bacheca del Servizio Ambiente
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiano)	Dal Lun. al Giov. dalle ore 9.00 alle ore 12.30 ed il Merc. ricevimento pomeridiano dalle 15.30 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Dal Lun. al Ven. dalle ore 9.00 alle ore 12.30 ed il Merc. ricevimento pomeridiano dalle 15.30 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 10 minuti presso il servizio ambiente ed ecologia
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Ambiente Servizio Ambiente via dello Spirito Santo, 37 tel. 091/7407302 Fax: 091/9827850 ambiente@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Nunzia La Barbera
		Procedura erogazione servizio	Consultazione del materiale bibliografico e prestito agli utenti
		Modulistica	Disponibile sul sito WEB del Comune di Palermo - Servizio ambiente - U.O. Centro Educazione Ambientale
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		90%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la cultura

Palazzo Ziino: fruizione delle mostre temporanee

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web http://www.comune.palermo.it ; sito del distretto culturale (www.palermocultura.it); diffusione a mezzo stampa. Depliant illustrativi. Uso della mailing list per le comunicazioni rapide e inviti manifestazioni culturali.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	lunedì a venerdì dalle ore 9,30 alle ore 18,30 durante le mostre l'apertura si proroga anche il sabato.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	tramite il sito istituzionale del comune di palermo
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	immediati
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	immediati
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Cultura - e-mail cultura@comune.palermo.it Via Dante,53 Tel. 091/7407792 fax 091/7407787
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Eliana Calandra
		Procedura erogazione servizio	Fruizione delle collezioni museali, possibilità di usufruire degli spazi della sala conferenza e riunioni previa prenotazione all'ufficio competente tel. 0917407800
		Modulistica	
		Costi/ ingresso	gratuito
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	in fase di rilevazione
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	in fase di rilevazione
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		in fase di rilevazione	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	in fase di rilevazione
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la cultura

Sala lettura ex archivio biografico

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	<i>Dal lunedì al venerdì 9,00 - 13,00 mercoledì 15,30 - 17,30</i>
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	<i>Dal lunedì al venerdì 9,00 - 13,00 mercoledì 15,30 - 17,30</i>
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	<u>materiale presente in sede</u> - fino a 3 giorni <u>materiale all'interno del S.B.C.</u> - fino a 30 giorni <u>prestito interbibliotecario</u> - inoltre richiesta dell'utente alla biblioteca che possiede il volume entro 15 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Via Maqueda 157
		Responsabile del procedimento	
		Procedura erogazione servizio	<i>Materiale bibliografico in fase di catalogazione</i>
		Modulistica	in fase di standardizzazione
		Costi Ingresso	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)			
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	90%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la cultura

Archivio Storico: attività di conservazione tutela e fruizione del patrimonio archivistico.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	http://www.comune.palermo.it http://www.palermocultura.it E' a disposizione online anche la descrizione di fondi archivistici in Sistema Siusa http://sius.archivi.beniculturali.it e quella bibliografica nel polo librario Libr@rsi http://librarsi.comune.palermo Diffusione a mezzo stampa. (Depliant illustrativi, Mailing list etc.)
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
Erogazione	Giorni/ore apertura	da lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 - mercoledì anche 15:30 - 17:30	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	immediati
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione immediata per la consultazione <i>in loco</i> ; entro sette giorni dalla ricezione della richiesta dell'utente per la ricerca documentaria a distanza; entro 120 giorni dalla ricezione dell'istanza per la concessione di prestiti di beni archivistici, museali, bibliografici per mostre ed iniziative culturali; entro 60 giorni dalla ricezione dell'istanza per l'acquisizione di progetti di mostre ed iniziative culturali con sottoscrizione protocolli d'intesa e/o atto d'obbligo; entro 7 giorni dalla richiesta dell'utente per il servizio di riproduzione anche digitale dei beni culturali consultati.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	immediati
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Cultura - Ufficio Archivi e Spazi Etnoantropologici. Via Maqueda, 157 Tel. 091/6164465 Tel./fax 091/ 6100776 e-mail: archivispazietno@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dr.ssa Eliana Calandra
		Procedura erogazione servizio	Servizio di consultazione del patrimonio archivistico (secc. XIII-XX) <i>in loco</i> . Servizio di ricerca documentaria a distanza via e-mail o per corrispondenza. Assistenza di personale qualificato alla ricerca. Disponibilità di strumenti e sussidi per la ricerca (inventari, guide, ecc). Riproduzione anche digitale dei documenti consultati (a pagamento giusta deliberazione di G.C. n. 134 del 11/06/09). Il servizio di riproduzione digitale è disponibile tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 – mercoledì anche 15.30 – 17.30
		Modulistica	Si: tessera di ingresso. Modulo richiesta consultazione e/o riproduzione
		Costi - Ingresso	Gratuito
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	in fase di rilevazione	
	Snellimento procedure		
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	in fase di rilevazione	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	in fase di rilevazione	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	in fase di rilevazione
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le attività imprenditoriali e produttive

Cantieri Culturali alla Zisa: fruizione di iniziative culturali

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Distretto Culturale (www.palermocultura.it) Diffusione a mezzo stampa, cataloghi delle collezioni
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	dal martedì alla domenica dalle ore 9,30 alle ore 18,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	6 giorni: da martedì a domenica dalle ore 9,30 alle ore 18,30 - lunedì chiuso
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	immediati
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	immediati
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Cultura - Galleria d'Arte Moderna- Via S. Anna, 21 Tel. 091/6177982 Tel/Fax 091/6177736 e-mail direzionegalleriadartemodernapalermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Antonella Purpura
		Procedura erogazione servizio	Fruizione delle iniziative culturali
		Modulistica	
		Costi	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le attività imprenditoriali e produttive

Complesso Monumentale dello Spasimo: fruizione monumento storico artistico

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Distretto Culturale (www.palermocultura.it) Diffusione a mezzo stampa, cataloghi delle collezioni
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	dal martedì alla domenica dalle ore 9,30 alle ore 18,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	6 giorni: da martedì a domenica dalle ore 9,30 alle ore 18,30 - lunedì chiuso
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	immediati
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	immediati
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Cultura - Galleria d'Arte Moderna- Via S. Anna, 21 Tel. 091/6177982 Tel/Fax 091/6177736 e-mail direzionegalleriadartemodernapalermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Antonella Purpura
		Procedura erogazione servizio	Fuizione del complesso monumentale
		Modulistica	
		Costi	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la cultura

Museo Pitrè: attività di conservazione, tutela e fruizione della collezione etnoantropologica.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	www.comune.palermo.it www.palermocultura.it Diffusione a mezzo stampa. (Depliant illustrativi, Mailing list etc.)
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Da martedì a domenica ore 9,30 - 18,30 per la visita alle mostre
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	immediata
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediata per la visita alla mostra. Entro 7 giorni dalla ricezione della richiesta dell'utente per la ricerca a distanza sui Beni demoetnoantropologici. Entro 120 giorni dalla ricezione dell'istanza per la concessione di prestiti di Beni museali per mostre ed iniziative culturali; entro 60 giorni dalla ricezione dell'istanza per l'acquisizione di progetti di mostre ed iniziative culturali con sottoscrizione protocolli d'intesa e/o atto d'obbligo; entro 7 giorni dalla richiesta dell'utente per il servizio di riproduzione anche digitale dei beni culturali consultati.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Cultura - Ufficio Archivi e Spazi Etnoantropologici Via Duca degli Abruzzi, 1 Tel. 0917409012 - 0917409000 e-mail: archivispazietno@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dr.ssa Eliana Calandra
		Procedura erogazione servizio	fruizione del patrimonio museale <i>in loco</i> Servizio di ricerca demoetnoantropologica a distanza via e-mail o per corrispondenza. Assistenza di personale interno alla ricerca. Disponibilità di strumenti e sussidi e ricerca (inventari). Riproduzione anche digitali dei Beni Culturali. (a pagamento giusta deliberazione di G.C. n. 134 del 11/06/09). Il servizio di riproduzione digitale è disponibile tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 – mercoledì anche 15.30 – 17.30
		Modulistica	modulo richiesta consultazione o riproduzione
		Costi - Ingresso	gratuita (fino al 31 dicembre)
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	in fase di rilevazione	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	in fase di rilevazione	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	in fase di rilevazione	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	in fase di rilevazione
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le attività imprenditoriali e produttive

Galleria d'Arte Moderna e spazi espositivitemporanei: attività di conservazione, fruizione e tutela della collezione permanente di Arte Moderna e di Mostre temporanee

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web G.A.M.(www.galleriadartemoderna.it) Sito Distretto Culturale (www.palermocultura.it) Diffusione a mezzo stampa, cataloghi delle collezioni
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	dal martedì alla domenica dalle ore 9,30 alle ore 18,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	6 giorni: da martedì a domenica dalle ore 9,30 alle ore 18,30 - lunedì chiuso
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	immediati
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	immediati
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Cultura - Galleria d'Arte Moderna- Via S.Anna, 21 Tel. 091/6177982 Tel/Fax 091/6177736 e-mail direzionegalleriadartemodernapalermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Antonella Purpura
		Procedura erogazione servizio	Fruizione delle collezioni museali
		Modulistica	
	Costi / biglietto	Ingresso intero € 7,00/ridotto € 5,00 per gruppi (minimo 15 persone) per persone over 60, per giovani tra i 19 e i 25 anni, per studenti universitari con documento/gratuito per giovani fino a 18 anni, scolaresche, studenti Accademia di Bella Asrti, diversamente abili con accompagnatore, guide turistiche, giornalisti con tessera professionale o accreditati.	
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)		
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	n. 1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la cultura

Palazzo Tarallo: attività di conservazione, tutela e fruizione del patrimonio bibliografico e archivistico del Museo Pitrè e fruizione di mostre temporanee di ambito etnoantropologico

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web http://www.comune.palermo.it http://librarsi.comune.palermo.it/librarsi/export/librarsi/polo/biblioteche.html Diffusione a mezzo stampa. Deplianti illustrativi. Uso della mailing list per le comunicazioni rapide e inviti manifestazioni culturali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	dal lunedì al venerdì 9.00 - 13.00 / mercoledì 15.30 - 17.30
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	immediati
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione immediata per la consultazione <i>in loco</i> ; entro sette giorni dalla ricezione della richiesta dell'utente per la ricerca documentaria a distanza; entro 120 giorni dalla ricezione dell'istanza per la concessione di prestiti di beni archivistici, museali, bibliografici per mostre ed iniziative culturali; entro 60 giorni dalla ricezione dell'istanza per l'acquisizione di progetti di mostre ed iniziative culturali con sottoscrizione protocolli d'intesa e/o atto d'obbligo; entro 7 giorni dalla richiesta dell'utente per il servizio di riproduzione anche digitale dei beni culturali consultati.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	immediati
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Cultura - Ufficio Archivi e Spazi Etnoantropologici Via Chiappara, 81 / Via delle Pergole, 74 (entrata secondaria) Tel. 0917409180 - 0917409181 - fax 0916230958 e-mail: archivispazietno@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dr.ssa Eliana Calandra
	Procedura erogazione servizio	Fruizione collezioni archivistiche e bibliografiche <i>in loco</i> . Assistenza di personale qualificato alla ricerca. Disponibilità di strumenti e sussidi per la ricerca (Cataloghi, Inventari, ecc). Riproduzione anche digitale dei beni culturali consultati (a pagamento, giusta Delibera di giunta n.134 del 11/06/09). Il servizio di riproduzione digitale è disponibile tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00. Mercoledì anche 15.30-17.30. Servizio di ricerca a distanza: via e-mail o per corrispondenza	
	Modulistica	Si: modulo richiesta tessera ingresso. Modulo richiesta consultazione bibliografica e/o archivistica	
	Costi ingresso	gratuito	
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	in fase di rilevazione	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	in fase di rilevazione	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	in fase di rilevazione	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	in fase di rilevazione
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi di Fruizione della Galleria d'Arte Villa Niscredi

Offerta gratuita dello spazio espositivo della Galleria d'Arte di Villa Niscredi per l'effettuazione di mostre di artisti emergenti nelle arti figurative

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Home page Sito Istituzionale comune di Palermo, comunicati stampa
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Dal lun.al ven. 8:30-13:30 Mercoledì: 8:30-18:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Dal lun al sabato 9:00 - 13:30 - 16:00 -19:30 Domenica 9:00 - 12:30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	nessuno
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 5 minuti ufficio preposto
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Variabili in quanto il criterio seguito è quello della successione cronologica della presentazione delle istanze
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	No max tempi previsti
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Ufficio Vice Capo di Gabinetto, Cerimoniale del Sindaco e Relazioni Internazionali Spazio Espositivo.-Villa Niscredi- Piazza dei Quartieri, 2.Tel.091/7404815 cerimonialesindaco@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Sig.ra Daniela Martino (d.martino@comune.palermo.it)
		Procedura erogazione servizio	Step 1) Accoglimento istanze degli artisti. Step2)Inserimento dati inerenti gli artisti che hanno prodotto le istanze per la richiesta dello spazio espositivo nella calendarizzazione redatta annualmente.3) Step Epletamento delle mostre d'arte con la modalità della successione cronologica.La Galleria è aperta tutto l'anno eccetto il mese di Agosto.
		Modulistica	Si (Istanza per la richiesta dello spazio espositivo ed istanza per eventuale rinuncia
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Ufficio del Vice Capo di Gabinetto, Cerimoniale del Sindaco e Relazioni Internazionali Sede Villa Niscredi Piazza dei Quartieri, 2 Palermo
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		90%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	90%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la cultura

**Biblioteca Comunale: Attività di conservazione, fruizione e tutela del patrimonio bibliografico e documentale.
Accesso Wireless alla rete internet: Sala lettura servizio al pubblico**

FATTORI DI QUALITÀ		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	<i>dal lunedì al venerdì 8,45 - 13,45 mercoledì 14,45 - 17,45</i>
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
Erogazione	Giorni/ore apertura	<i>dal lunedì al venerdì 8,45 - 13,45 mercoledì 14,45 - 17,45</i>	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	<u>materiale presente in sede</u> - fino a 3 giorni <u>materiale all'interno del S.B.C.</u> - fino a 30 giorni <u>prestito interbibliotecario</u> - inoltre richiesta dell'utente alla biblioteca che possiede il volume entro 15 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	
		Responsabile del procedimento	Sig.ra Provvidenza La Mattina - p.lamattina@bib.comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	
		Modulistica	in fase di standardizzazione
		Costi - Ingresso	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	98%
	Snellimento procedure		
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)		
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	81%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	90%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la cultura

**Biblioteca Multimediale Villa Trabia: Attività di conservazione, fruizione e tutela del patrimonio bibliografico.
Accesso ad Internet**

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	<i>Dal lunedì al venerdì 9,15 - 18,00</i>
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	<i>Dal lunedì al venerdì 9,15 - 18,00</i>
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	<u>materiale presente in sede</u> - fino a 3 giorni <u>materiale all'interno del S.B.C.</u> - fino a 30 giorni <u>prestito interbibliotecario</u> - inoltra richiesta dell'utente alla biblioteca che possiede il volume entro 15 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa L. Meli r.meli@bib.comune.palermo.it tel. 091.740-5941
		Procedura erogazione servizio	
		Modulistica	in fase di standardizzazione
		Costi Ingresso	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	95%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)			
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	90%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la cultura

Palazzo Ziino: fruizione della collezione permanente dei manufatti di gesso e delle mostre temporanee

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	<i>sospeso temporaneamente - in fase di trasferimento</i>
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	<i>sospeso temporaneamente - in fase di trasferimento</i>
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	<i>sospeso temporaneamente - in fase di trasferimento</i>
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	prossimo trasferimento previsto per il I Quadrimestre del 2014 c/o Biblioteca di Villa Trabia
		Responsabile del procedimento	sig.ra Angela Tagliavia
		Procedura erogazione servizio	
		Modulistica	in fase di standardizzazione
		Costi Ingresso	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	<i>sospeso temporaneamente - in fase di trasferimento</i>
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)			
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	<i>sospeso temporaneamente - in fase di trasferimento</i>
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	90%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la cultura

Biblioteca Borgo Nuovo: Attività di conservazione, fruizione e tutela del patrimonio bibliografico.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	<i>Dal lunedì al venerdì 9,30 - 13,30 lunedì e mercoledì 15,30 - 17,30</i>
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	<i>Dal lunedì al venerdì 9,30 - 13,30 lunedì e mercoledì 15,30 - 17,30</i>
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	<u>materiale presente in sede</u> - fino a 3 giorni <u>materiale all'interno del S.B.C.</u> - fino a 30 giorni <u>prestito interbibliotecario</u> - inoltre richiesta dell'utente alla biblioteca che possiede il volume entro 15 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	
		Responsabile del procedimento	sig.ra Fabiola Conti f.conti@comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	
		Modulistica	in fase di standardizzazione
		Costi Ingresso	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)			
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	86%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	90%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la cultura

Biblioteca Brancaccio: Attività di conservazione, fruizione e tutela del patrimonio bibliografico.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	<i>Dal lunedì al venerdì 9,00 - 13,30 mercoledì 15,00 - 17,30</i>
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	<i>Dal lunedì al venerdì 9,00 - 13,30 mercoledì 15,00 - 17,30</i>
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	<u>materiale presente in sede</u> - fino a 3 giorni <u>materiale all'interno del S.B.C.</u> - fino a 30 giorni <u>prestito interbibliotecario</u> - inoltre richiesta dell'utente alla biblioteca che possiede il volume entro 15 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	
		Responsabile del procedimento	sig.ra Teresa La Milia
		Procedura erogazione servizio	
		Modulistica	in fase di standardizzazione
		Costi Ingresso	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	99%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)			
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	97%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	90%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la cultura

Biblioteca Pallavicino: Attività di conservazione, fruizione e tutela del patrimonio bibliografico.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	<i>Dal lunedì al venerdì 9,00 - 13,30 mercoledì 15,30 - 17,30</i>
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	<i>Dal lunedì al venerdì 9,00 - 13,30 mercoledì 15,30 - 17,30</i>
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	<u>materiale presente in sede</u> - fino a 3 giorni <u>materiale all'interno del S.B.C.</u> - fino a 30 giorni <u>prestito interbibliotecario</u> - inoltro richiesta dell'utente alla biblioteca che possiede il volume entro 15 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	
		Responsabile del procedimento	Sig.ra Calogera Alaimo
		Procedura erogazione servizio	
		Modulistica	in fase di standardizzazione
		Costi Ingresso	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	99%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)			
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	83%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	90%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la cultura

Biblioteca Verde Terrasi

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	<i>Dal lunedì al venerdì 9,00 - 14,30 mercoledì e giovedì' 9,00 - 18,00</i>
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	<i>Dal lunedì al venerdì 9,00 - 14,30 mercoledì e giovedì' 9,00 - 18,00</i>
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	<u>materiale presente in sede</u> - fino a 3 giorni <u>materiale all'interno del S.B.C.</u> - fino a 30 giorni <u>prestito interbibliotecario</u> - inoltre richiesta dell'utente alla biblioteca che possiede il volume entro 15 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Viale Lazio presso Villa Costa - tel 091.307886
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa. M. La Barbera m.labarbera@comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	
		Modulistica	in fase di standardizzazione
		Costi Ingresso	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	95%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)			
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	86%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	90%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la cultura

Biblioteca dei ragazzi - Cortile Scalilla

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	<i>Dal lunedì al venerdì 10,00 - 18,00</i>
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	<i>Dal lunedì al venerdì 10,00 - 18,00</i>
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	<u>materiale presente in sede</u> - fino a 3 giorni <u>materiale all'interno del S.B.C.</u> - fino a 30 giorni <u>prestito interbibliotecario</u> - inoltre richiesta dell'utente alla biblioteca che possiede il volume entro 15 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Cortile Scalilla al Capo
		Responsabile del procedimento	
		Procedura erogazione servizio	
		Modulistica	in fase di standardizzazione
		Costi Ingresso	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)			
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	90%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino è la mobilità urbana

Richiesta rilascio attestazione segnaletica stradale

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo- circolari affisse nella bacheca degli uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	merc. ore 15.30 - 17.30 ven. ore 09.00 - 13.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	merc. ore 15.30 - 17.30 ven. ore 09.00 - 13.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 10 minuti presso la segreteria del servizio
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 10 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Pianificazione del Territorio Settore Pianificazione Territoriale e Mobilità Servizio Mobilità Urbana Via Ausonia 69 tel. 091/7401608-1689 Fax 7402607 mobilitaurbana@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	geom. Miranda Antonino
		Procedura erogazione servizio	Accoglimento delle richieste ed istruttoria delle pratiche con rilascio attestazione di segnaletica di vie e/o piazze
		Modulistica	Richiesta attestazione segnaletica - Moduli
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		90%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino è la mobilità urbana

Richiesta permessi di circolazione e di sosta

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Informazione affissa nella bacheca degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	merc. ore 15.30 - 17.30 ven. ore 09.00 - 13.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	merc. ore 15.30 - 17.30 ven. ore 09.00 - 13.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti presso la segreteria del servizio
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 15 giorni dalla presentazione dell'istanza
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Pianificazione del Territorio Settore Pianificazione Territoriale e Mobilità Servizio Mobilità Urbana Via Ausonia 69 tel. 091/7401608-1689 Fax 7402607 mobilitaurbana@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Geom. Antonino Miranda
		Procedura erogazione servizio	Accoglimento delle richieste ed istruttoria delle pratiche con rilascio permessi di circolazione e di sosta
		Modulistica	Richiesta Pass Circolazione Mod.
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	70%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		80%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino è la mobilità urbana

Richiesta transito mezzi pesanti

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Informazione affissa nella bacheca degli uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	merc. ore 15.30 - 17.30 ven. ore 09.00 - 13.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	merc. ore 15.30 - 17.30 ven. ore 09.00 - 13.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 10 minuti presso la segreteria del servizio
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 15 giorni dalla presentazione dell'istanza
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Pianificazione del Territorio Settore Pianificazione Territoriale e Mobilità Servizio Mobilità Urbana Via Ausonia 69 tel. 091/7401608-1689 Fax 7402607 mobilitaurbana@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Geom.Antonino Miranda
		Procedura erogazione servizio	Accoglimento delle richieste ed istruttoria delle pratiche con rilascio di pass ai mezzi superiori ed inferiori a 3,5 tonnellate che svolgono lavori su cantieri e /o trasportano materiale deperibile, cementizio rifornimento carburanti
		Modulistica	Richiesta autorizzazione circolazione per automezzi di portata inferiore e/o superiore a 3,5 tonnellatecontrassegno medico - Mod.1322,6-7 doc.
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	70%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		80%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino è la mobilità urbana

Richiesta autorizzazioni alla collocazione di manufatti interessanti la circolazione e la sosta , autorizzazione scavi, occupazione di suolo pubblico ed istituzione di segnaletica: per ponteggi, cassoni, manifestazioni sportive, auto d'epoca e moto storiche, modifiche provvisorie alla viabilità correlate alla realizzazione di opere pubbliche, mercati rionali; pareri su IDC e manifestazioni con occupazione di suolo pubblico.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Informazione affissa nella bacheca degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	merc. ore 15.30 - 17.30 ven. ore 09.00 - 13.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	merc. ore 15.30 - 17.30 ven. ore 09.00 - 13.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	15 minuti presso l'Ufficio
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Pianificazione del Territorio Settore Pianificazione Territoriale e Mobilità Servizio Mobilità Urbana Via Ausonia 69 tel. 091/7401608-1689 Fax 7402607 mobilitaurbana@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Ing. Marcello Caliri
		Procedura erogazione servizio	Accoglimento delle richieste ed istruttoria delle pratiche con rilascio della relativa Ordinanza Dirigenziale di variazione assetto viario.
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		90%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino è la mobilità urbana

Richiesta istituzione di segnaletica per: Film commission, richieste da organi di controllo, manifestazioni non sportive, religiose e senza occupazione di suolo pubblico. Richiesta posti H Generici: predisposizione ordinanze per istituzione e revoche degli stalli di sosta riservati a disabili, verifica periodica sull'esatta realizzazione degli stessi .

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Informazione affissa nella bacheca degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	merc. ore 15.30 - 17.30 ven. ore 09.00 - 13.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	merc. ore 15.30 - 17.30 ven. ore 09.00 - 13.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti presso il servizio
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Pianificazione del Territorio Settore Pianificazione Territoriale e Mobilità Servizio Mobilità Urbana Via Ausonia 69 tel. 091/7401608-1689 Fax 7402607 mobilitaurbana@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Ing. Pirera Roberto
		Procedura erogazione servizio	Accoglimento delle richieste ed istruttoria delle pratiche con rilascio della relativa Ordinanza Dirigenziale di variazione assetto viario.
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		80%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino - Le Circoscrizioni -

Attività informativa e di presentazione Pass per le zone di Mondello e Sferracavallo

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Bandi affissi nelle bacheche degli Uffici Circoscrizionali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledì: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Settima Circoscrizione. N. 2 Sportelli.
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledì: 15,00-17,30
Sportelli presenti nelle circoscrizioni		Settima Circoscrizione. N. 2 Sportelli.	
Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio		L'accesso è consentito anche tramite delega.	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni	5 a 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 5 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività VII Circoscrizione U.O. Servizi al Cittadino Via Eleonora Duse n.31 tel. 091/7409422 - 091/7409412 fax 091/6710023 settimacircoscrizione@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Esperto Amministrativo Dott.ssa Rosa Troia
		Procedura erogazione servizio	Ricezione istanza, verifica dei requisiti previsti, compilazione e rilascio pass.
		Modulistica	No
	Costi	Nessuno	
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	95%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio	1
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza	95%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini	95%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la Mobilità Urbana

Attività informativa e di presentazione istanze per l'accesso agli atti, relativi a Verbali al C.d.S.- Sportello di front-office di prima accoglienza

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Intestazione su modulistica e corrispondenza
	Accesso	Giorno/ore apertura	Giorni dispari: 9,00-12,00
	Erogazione	Giorno/ore apertura	Giorni dispari: 9,00-12,00
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI, purchè muniti di delega e copia documento d'identità del titolare del diritto d'accesso
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20/30 minuti in ufficio
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione immediata, per visione atti - Entro i tempi previsti per legge per rilascio atti
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area di Vigilanza Servizio Affari Generali e Procedure Sanzionatorie Ufficio Relazioni Esterne via Dogali 29 tel. 091/6954336 Fax: 091/312294 e-mail: verbalizzazioni@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Comm. di P.M. Mazzanobile Desirée Comm.di P.M. Leonardo Salvatore
		Procedura erogazione servizio	l'Ufficio Relazioni Esterne risponde all'obiettivo di semplificare i rapporti tra cittadini e pubblica amministrazione. Svolge funzioni di accoglienza e informazione, e orienta verso l'Ufficio competente per l'atto oggetto di interesse
		Modulistica	Acesso agli atti Richiesta visione di Foto Autovelox e/o Verbali C.d.S.
		Costi	Come previsti da legge per ritiro verbali e variabili in base all'anno di riferimento
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Ufficio Archivio, Ufficio Ruoli
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		85%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la Mobilità Urbana

Autorità competente a ricevere il rapporto ai sensi dell'art. 17 della Legge 689/81 per le seguenti norme:

Legge Regionale 22 dicembre 1999, n. 28 – Riforma della disciplina del commercio;

Legge Regionale 1 marzo 1995, n. 18 – Norme riguardanti il commercio su aree pubbliche;

Legge 25 agosto 1991, n. 287- Aggiornamento della normativa sull'insediamento e sull'attività dei pubblici esercizi;

D.P.R. 235/01 - Regolamento recante semplificazione del procedimento per il rilascio dell'autorizzazione alla somministrazione di alimenti e bevande da parte di circoli privati"

Legge Regionale 25 marzo 1996, n. 9 – Norme in materia di vendite straordinarie e di liquidazione.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web Comune di Palermo sezione Polizia Municipale - Sito web Polizia Municipale - Opuscolo informativo.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,30-11,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9,30-11,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	no
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 10 minuti alla Sezione se presentata personalmente.
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	15 gg. dall'acquisizione dell'informazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	15 gg. dalla data di presentazione
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Controllo Attività Produttive e Patrimonio
		Responsabile del procedimento	Posizione Organizzativa Comm. di P.M. Dott. A.Cotroneo Posizione Organizzativa Comm. di P.M. S. Randazzo
		Procedura erogazione servizio	Previa verifica della fondatezza della richiesta, viene pianificato l'intervento in ordine alla priorità alta, media
		Modulistica	Verrà inserita nel sito web della P.M. con possibilità di essere scaricata.
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Uno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		75%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la Mobilità Urbana

Autorità competente a ricevere il rapporto ai sensi dell'art. 17 della Legge 689/81 per le seguenti norme:
Regolamento Comunale TAXI; Regolamento per la disciplina del servizio pubblico di noleggio veicoli a trazione animale con conducente; Regolamento Barbieri e Parrucchieri; Regolamento per autonoleggio con conducente; Regolamento per la gestione dei R.S.U.; Regolamento Cimiteriale; O.S. n. 318, 319 e 320 del 23/09/2010; Regolamento Igiene e Sanità, Regolamento P.U.;

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Non pubblicizzato nel Sito Web Comune di Palermo; In intestazione sulle Ordinanze-ingiunzione e su tutta la corrispondenza
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 09,00 alle ore 12,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 09,00 alle ore 12,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI con delega
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	Immediata in ufficio
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Visione atti: immediata redazione verbale di audizione: immediato
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Ricorsi a verbali di contestazione (tempi previsti dalla L. 689/81)
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Area di Vigilanza - Servizio Affari Generali e Procedure Sanzionatorie Ufficio Sanzioni Pecuniarie - Via Dogali, 29 - 90135 Palermo tel. e Fax 091/6954304 verbalizzazioni@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Comm. di P.M. Roberto taormina
		Procedura erogazione servizio	Acquisizione degli atti (verbali, ricorsi, richieste accesso agli atti, audizioni, sgravi, ecc.); esame degli stessi; contatto con l'utenza; stesura delle Ordinanze; degli Sgravi dei Ruoli Esattoriali
		Modulistica	Richiesta di rateazione. Modello di ricorso . Richiesta di sgravio
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		90%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la Mobilità Urbana

Attività informativa e presentazione istanze di sgravi relative ad iscrizioni a ruolo verbali C.d.s.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	ufficio iscrizioni a ruolo
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	lunedì - mercoledì - venerdì : 09.00 - 12.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9.00 - 12.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	in condizioni di notevole affluenza mediamente 30 minuti presso l'ufficio iscrizioni a ruolo
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	max 90 giorni dalla ricezione dell'istanza per i provvedimenti di sgravio e/o scarico amministrativo
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	POLIZIA MUNICIPALE DI PALERMO Servizio Affari Generali e Procedure Sanzionatorie Ufficio Iscrizioni a Ruolo - via dogali, 29 -iscrizioniaruolo@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	ruoli : Dott. Luigi Galatioto istanze-ricorsi e sgravi amministrativi: Commissario Umberto La Neve
		Procedura erogazione servizio	si forniscono informazioni, raggugli e notizie sulle cartelle esattoriali emesse dalla SERIT SICILIA Spa (trib.5242-5243-5354) per iscrizioni a ruolo di sanz. amm.ve scaturite da violazioni al c.d.s. A seguito di istanze specificamente motivate è possibile ottenere l'annullamento, in autotutela, della cartella di pagamento.
		Modulistica	modulo istanze di sgravi
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	ufficio iscrizioni a ruolo
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	70% (penalizzante la mancata erogazione del servizio nel turno pomeridiano)	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la Mobilità Urbana

Richiesta svincoli di veicoli sequestrati e/o in stato di fermo

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari 9-12
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	libertà
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari 9-12
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	libertà
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Polizia Municipale Servizio AA.GG. e Procedure Sanzionatorie Ufficio Sequestri
		Responsabile del procedimento	Comm.Carramusa Francesco
		Procedura erogazione servizio	L'ufficio riceve pubblico relativamente all'esibizione dei documenti,scaturiti da verbali codice della strada.
	Modulistica	Nessuna	
	Costi	Nessuno	
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Circoscrizioni territorialmente competenti
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		85%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la Mobilità Urbana

Presentazione di dichiarazione di responsabilità relativamente alla decurtazione punti

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	giorni dispari 9-12
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	libertà
	Erogazione	Giorni/ore apertura	giorni dispari 9-12
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	libertà
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	POLIZIA MUNICIPALE Servizio AA.GG. e Procedure Sanzionatorie Ufficio Decurtazione Punti
		Responsabile del procedimento	Comm.Carciola Pasquale
		Procedura erogazione servizio	l' Ufficio Decurtazione Punti riceve le dichiarazioni di responsabilità alla guida dei cittadini al fine della decurtazione punti ed eventuale ritiro di patente per sospensione
		Modulistica	dichiarazioni effettuate con l'immediato inserimento dati nel sistema operativo
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	ufficio in sede e circoscrizione libertà
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la Mobilità Urbana

Attività di espletamento interventi di Polizia Stradale

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo (link Polizia Municipale), opuscoli informativi distribuiti presso l'U.R.P. del Comune di Palermo, avvisi affissi presso l'atrio di ingresso agli Uffici del Corpo di Polizia Municipale e presso i Nuclei Circostrizionali della Polizia Municipale.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Il servizio è accessibile tutti i giorni 24 ore al giorno
		Sportelli presenti nelle circostrizionali (min. 1)	La Polizia Municipale è presente sul territorio con due strutture decentrate: Il Nucleo Circostrizionale Politeama Libertà sede in via Montalbo ed il Nucleo Circostrizionale Brancaccio con sede in via E. Ferruzza, 5 c/o il consorzio ASI
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Il servizio è accessibile tutti i giorni 24 ore al giorno
		Sportelli presenti nelle circostrizionali (min. 1)	La Polizia Municipale è presente sul territorio con due strutture decentrate: Il Nucleo Circostrizionale Politeama Libertà sede in via Montalbo ed il Nucleo Circostrizionale Brancaccio con sede in via E. Ferruzza, 5 Pecoraino c/o il consorzio ASI
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Nei casi in cui le richieste interessano i territori della 2 ^a e dell'8 ^a Circostrizione le attività di Polizia Stradale vengono espletate dal personale presente sul territorio delle Circostrizionali.
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	2 min. via WEB (sito del Comune - link Polizia Municipale) 5 min. allo sportello dell'Ufficio Relazioni Esterne
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	15 minuti (garantiti per 80% delle richieste di intervento)
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Non trattati dal Nucleo Vigilanza Stradale
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Corpo di Polizia Municipale Centrale Operativa Telefonica Tel 091/6954111
		Responsabile del procedimento	S.A.V. Ignazio AGATI
		Procedura erogazione servizio	La Centrale Operativa ricevuta segnalazione/richiesta di intervento allerta il personale operativo, presente sul territorio, al fine di garantire l'intervento nel luogo indicato
		Modulistica	Le richieste di intervento da parte di cittadini e/o utenti vengono recepite attraverso una semplice richiesta/segnalazione telefonica.
		Costi	Nessuno
	Snellimento procedure	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
		N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	La Centrale Operativa cui pervengono le richieste/segnalazioni degli utenti/cittadini Il Nucleo Vigilanza Stradale i cui componenti operano su strada
		Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%		
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la Mobilità Urbana

Attività di ricezione atti diretti agli uffici del Corpo di Polizia Municipale

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo (link Polizia Municipale), opuscoli informativi distribuiti presso l'U.R.P. del Comune di Palermo, avvisi affissi presso l'atrio di ingresso agli Uffici del Corpo di Polizia Municipale e presso i Nuclei Circostrizionali della Polizia Municipale.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Il servizio è accessibile dal lunedì al venerdì ore 08.30/12.00 – 15.00/18.00 ed Il sabato ore 09.00/12.00
		Sportelli presenti nelle circostrizioni (min. 1)	La Polizia Municipale è presente sul territorio con tre strutture decentrate: Il Polo Circostrizionale Palermo Centro con sede in via R.Fileti,19 - il Polo Circostrizionale Palermo Nord-Est con sede in via A.Hazon,12 ed il Polo Circostrizionale Palermo Nord-Ovest con sede in via Agesia di Siracusa, 18
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Il servizio è accessibile dal lunedì al venerdì ore 08.30/12.00 – 15.00/18.00 Sabato ore 09.00/12.00
		Sportelli presenti nelle circostrizioni (min. 1)	La Polizia Municipale è presente sul territorio con tre strutture decentrate: Il Polo Circostrizionale Palermo Centro con sede in via R.Fileti,19 - il Polo Circostrizionale Palermo Nord-Est con sede in via A.Hazon,12 ed il Polo Circostrizionale Palermo Nord-Ovest con sede in via Agesia di Siracusa, 18
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	I servizi offerti Protocollo Generale non possono essere delegati a terzi.
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	2 min. via WEB (sito del Comune - link Polizia Municipale) 5 min. allo sportello dell'Ufficio Relazioni Esterne
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	In tempo reale
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Non trattati dal Protocollo Generale
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Corpo di Polizia Municipale Ufficio di Staff del Comandante Protocollo Generale Via Dogali, 29 Tel. 091/6954325 fax: 091/312294
		Responsabile del procedimento	S.A.V. Benedetto CASSARA'
		Procedura erogazione servizio	La ricezione atti avviene tramite presentazione effettuata dagli utenti in loco o con il ricevimento della normale corrispondenza, nel primo caso viene rilasciata attestazione di ricevuta dell'atto.
		Modulistica	nessuna
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	95%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Protocollo
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	95%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la Mobilità Urbana

Attività di Tutela del Patrimonio Artistico

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI		
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo (link Polizia Municipale), opuscoli informativi distribuiti presso l'U.R.P. del Comune di Palermo, avvisi affissi presso l'atrio di ingresso agli Uffici del Corpo di Polizia Municipale e presso i Nuclei Circoscrizionali della Polizia Municipale.	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, Mercoledì e Venerdì ore 08.30 – 12.00 Mercoledì ore 16.00 – 18.00	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	La tipologia del servizio è tale da non permettere un decentramento delle competenze sul territorio e pertanto viene espletato in tutto il territorio cittadino con modalità centralizzata	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 07.00 alle 20.00	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	La tipologia del servizio è tale da non permettere un decentramento delle competenze sul territorio e pertanto viene espletato in tutto il territorio cittadino con modalità centralizzata	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	La tipologia del servizio è tale da non permettere un decentramento delle competenze sul territorio e pertanto viene espletato in tutto il territorio cittadino con modalità centralizzata	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	2 minuti via WEB (sito del Comune - link Polizia Municipale) 10 minuti allo sportello	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	20 giorni	
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Non trattati dal Nucleo Tutela Patrimonio Artistico	
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Corpo di Polizia Municipale Ufficio di Staff del Comandante Nucleo Tutela Patrimonio Artistico p.zzetta Santo Spirito /c.so Vittorio Emanuele- Porta Felice pilone sud Tel 091/6170456 Fax 091/6100861	
		Responsabile del procedimento	Dr. Casimiro Chiello	
	Modulistica	Procedura erogazione servizio	I cittadini possono segnalare alla Polizia Municipale situazioni che possono compromettere l'integrità e la stabilità dei beni artistici della Città di Palermo. Le segnalazioni saranno poi trasmesse al Nucleo Tutela Patrimonio Artistico per le verifiche e per l'eventuale conseguente iter procedurale amministrativo e/o penale	
		Modulistica	Per la presentazione di esposti è disponibile apposita modulistica scaricabile dal sito Web del Comune di Palermo – link Polizia Municipale, medesima modulistica disponibile presso la sede URP del Comune di Palermo e presso l'Ufficio Relazioni Esterne del Corpo di Polizia Municipale.	
		Costi	nessuno	
	Soddisfazione del cittadino	Snellimento procedure	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
			N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Il Nucleo Tutela Patrimonio Artistico
		Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	95%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%			
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%	
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%	
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%	

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la Mobilità Urbana

Attività di Tutela Ambientale

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo (link Polizia Municipale), opuscoli informativi distribuiti presso l'U.R.P. del Comune di Palermo, avvisi affissi presso l'atrio di ingresso agli Uffici del Corpo di Polizia Municipale e presso i Nuclei Circostrizionali della Polizia Municipale.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, Mercoledì e Venerdì ore 8.30 – 12.00 Mercoledì ore 16.00 – 18.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	La tipologia del servizio è tale da non permettere un decentramento delle competenze sul territorio e pertanto viene espletato in tutto il territorio cittadino con modalità centralizzata
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 07.00 alle 20.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	La tipologia del servizio è tale da non permettere un decentramento delle competenze sul territorio e pertanto viene espletato in tutto il territorio cittadino con modalità centralizzata
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	La tipologia del servizio è tale da non permettere un decentramento delle competenze sul territorio e pertanto viene espletato in tutto il territorio cittadino con modalità centralizzata
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	2 minuti via WEB (sito del Comune - link Polizia Municipale) 10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Non trattati dal NOPA
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Corpo di Polizia Municipale Ufficio di Staff del Comandante Nucleo Operativo Polizia Ambientale Viale Regione Siciliana, 85 Tel. 091/7798917 fax: 091/7798921
		Responsabile del procedimento	Dr. Casimiro Chiello
		Procedura erogazione servizio	I cittadini possono segnalare alla Polizia Municipale situazioni che possono compromettere la sicurezza ambientale. La segnalazione saranno poi trasmesse al Nucleo Operativo Polizia Ambientale per le verifiche e per l'eventuale conseguente iter procedurale amministrativo e/o penale.
	Modulistica	Modulistica	Per la presentazione di esposti è disponibile apposita modulistica scaricabile dal sito Web del Comune di Palermo – link Polizia Municipale, medesima modulistica disponibile presso la sede URP del Comune di Palermo e presso l'Ufficio Relazioni Esterne del Corpo di Polizia Municipale.
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Il Nucleo Operativo Polizia Ambientale
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		80%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI			
Il cittadino e la Mobilità Urbana			
Attività di rilevamento incidenti stradali e richieste degli utenti sui successivi adempimenti ex lege.			
FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo (link Polizia Municipale), opuscoli informativi distribuiti presso l'U.R.P. del Comune di Palermo, avvisi affissi presso l'atrio di ingresso agli Uffici del Corpo di Polizia Municipale e presso i Nuclei Circoscrizionali della Polizia Municipale.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Informazioni telefoniche: tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 19.00 Ricevimento pubblico Lunedì, Mercoledì e Venerdì ore 09.00 – 12.00 Mercoledì ore 16.00 – 18.00 Per le urgenze dal lunedì al venerdì (es. sequestri/ veicoli, interrogatori etc.) dalle 08.00 alle 19.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	La tipologia del servizio è tale da non permettere un decentramento delle competenze sul territorio e pertanto viene espletato in tutto il territorio cittadino con modalità centralizzata
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Tutti i giorni H 24
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	La tipologia del servizio è tale da non permettere un decentramento delle competenze sul territorio e pertanto viene espletato in tutto il territorio cittadino con modalità centralizzata
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Il servizio di rilevamento degli incidenti stradali nonché le fasi successive previste dall'iter procedurale amministrativo/penale non può essere delegato a terzi.
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	2 minuti via WEB (sito del Comune - link Polizia Municipale) 10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro un' ora viene assicurato l'intervento finalizzato alla rilevazione degli incidenti (tempistica garantita per l'80% delle richieste) 20 giorni per rilascio copie rapporti di incidenti stradali/ planimetrie
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Non trattati dall'Infortunistica
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Corpo di Polizia Municipale Servizio Mobilità e Sicurezza Nucleo Infortunistica Stradale Via Dogali, 29 Tel. 091/6954300 – 091/6954346 fax: 091/6954288 mail:nucleoinfortunistica@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	S.A.V. LA RIZZA Pinomassimo
	Modulistica	Procedura erogazione servizio	La Centrale Operativa ricevuta notizia di un avvenuto incidente stradale allerta le pattuglie, presenti sul territorio, al fine di provvedere ai rilievi dell'incidente. Effettuati i primi accertamenti tecnici irripetibili la pratica di incidente stradale viene poi completata attraverso un articolato iter procedurale al termine del quale sarà possibile per i soggetti coinvolti nell'incidente stradale e per i delegati delle compagnie assicurative attingere chiarimenti, informazioni o richiedere il rilascio della copia del rapporto di incidente stradale.
		Costi	Per la richiesta copie di atti e/o planimetrie è disponibile apposita modulistica scaricabile dal sito Web del Comune di Palermo – link Polizia Municipale, medesima modulistica disponibile presso la sede URP del Comune di Palermo e presso l'Ufficio Relazioni Esterne del Corpo di Polizia Municipale. Nessuno per il rilevamento degli incidenti € 1,03 (+ spese postali) per la produzione di copie relazioni di incidenti stradali € 7,75 (+ spese postali) per la produzione copie planimetrie
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Per la procedura di rilevamento degli incidenti - Centrale Operativa a cui va indirizzata la richiesta di intervento - Il Nucleo Infortunistica (pattuglie operative) per i rilievi tecnici Per il rilascio copie atti - Nucleo Infortunistica Stradale
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la Mobilità Urbana

Attività di sicurezza edilizia

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo (link Polizia Municipale), opuscoli informativi distribuiti presso l'U.R.P. del Comune di Palermo, avvisi affissi presso l'atrio di ingresso agli Uffici del Corpo di Polizia Municipale e presso i Nuclei Circostrizionali della Polizia Municipale.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, Mercoledì e Venerdì ore 08.30 – 12.00 Mercoledì ore 16.00 – 18.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	La tipologia del servizio è tale da non permettere un decentramento delle competenze sul territorio e pertanto viene espletato in tutto il territorio cittadino con modalità centralizzata
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 07.00 alle 20.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	La tipologia del servizio è tale da non permettere un decentramento delle competenze sul territorio e pertanto viene espletato in tutto il territorio cittadino con modalità centralizzata
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	La tipologia del servizio è tale da non permettere un decentramento delle competenze sul territorio e pertanto viene espletato in tutto il territorio cittadino con modalità centralizzata
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	2 minuti via WEB (sito del Comune - link Polizia Municipale) 10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Non trattati dal Nucleo Operativo Urbanistico - Edilizia
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Corpo di Polizia Municipale Ufficio di Staff del Comandante Nucleo Operativo Urbanistico - Edilizia Via Dogali, 29 Tel./ fax 091/6954228 tel 091/6954229
		Responsabile del procedimento	Dr. Enrico FARINA
		Procedura erogazione servizio	I cittadini possono segnalare situazioni che possono compromettere la sicurezza edilizia alla Polizia Municipale. La segnalazione sarà poi passata al Nucleo Edilizia Abusiva per le verifiche e per l'eventuale conseguente iter procedurale amministrativo e/o penale.
		Modulistica	Per la presentazione di esposti è disponibile apposita modulistica scaricabile dal sito Web del Comune di Palermo – link Polizia Municipale, medesima modulistica disponibile presso la sede URP del Comune di Palermo e presso l'Ufficio Relazioni Esterne del Corpo di Polizia Municipale
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	70%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Il Nucleo Operativo Urbanistico - Edilizia
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	70%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		80%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	75%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la Mobilità Urbana

Attività di rimozione veicoli in sosta irregolare

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo (link Polizia Municipale), opuscoli informativi distribuiti presso l'U.R.P. del Comune di Palermo, avvisi affissi presso l'atrio di ingresso agli Uffici del Corpo di Polizia Municipale e presso i Nuclei Circostrizionali della Polizia Municipale.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì- martedì – mercoledì – giovedì – venerdì 08.00 -- 13.00 e 14.00 --19.00 Mercoledì ore 16.00 – 18.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	La tipologia del servizio è tale da non permettere un decentramento delle competenze sul territorio e pertanto viene espletato in tutto il territorio cittadino con modalità centralizzata
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì- martedì – mercoledì – giovedì – venerdì 08.00 -- 13.00 e 14.00 --19.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	La tipologia del servizio è tale da non permettere un decentramento delle competenze sul territorio e pertanto viene espletato in tutto il territorio cittadino con modalità centralizzata
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Il servizio di rimozione di veicoli in sosta irregolare nonché le fasi successive previste dall'iter procedurale amministrativo/penale non può essere delegato a terzi.
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	2 min. via WEB (sito del Comune - link Polizia Municipale) 5 min. allo sportello dell'Ufficio Relazioni Esterne
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Per rimozione veicoli max 20 minuti (*) (*) il servizio può subire dei ritardi imputabili non alla Polizia Municipale ma a chi fornisce il servizio di conduzione dell'autogrù (AMAT) Per svincolo veicoli nella fascia oraria 08.00 – 20.00 dal lunedì al venerdì nessun tempo di attesa
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Non trattati dall'Ufficio Autogrù
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Corpo di Polizia Municipale Servizio Mobilità e Sicurezza Ufficio Autogrù Via Dogali, 29 Tel. 091/6954238 fax: 091/6954327
		Responsabile del procedimento	S.A.V. LA RIZZA Pinomassimo
		Procedura erogazione servizio	L'Ufficio Autogrù ricevuta richiesta di intervento di rimozione di veicolo/i in sosta irregolare allerta le pattuglie, presenti sul territorio, al fine di provvedere a verificare l'irregolarità della sosta dei veicoli e provvedere all'eventuale rimozione.
		Modulistica	Le richieste di intervento da parte di cittadini e/o utenti o di altre forze di Polizia nel caso di controllo degli "obiettivi sensibili" vengono recepite attraverso una semplice segnalazione telefonica.
		Costi	Nessun costo per la richiesta di intervento Nessun costo per lo svincolo dei veicoli prelevati
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	70%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Ufficio Autogrù
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	70%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		80%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la Mobilità Urbana

Attività di tutela del consumatore (frodi)

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo (link Polizia Municipale), opuscoli informativi distribuiti presso l'U.R.P. del Comune di Palermo, avvisi affissi presso l'atrio di ingresso agli Uffici del Corpo di Polizia Municipale e presso i Nuclei Circostrizionali della Polizia Municipale.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, Mercoledì e Venerdì ore 08.30 – 12.00 Mercoledì ore 16.00 – 18.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	La tipologia del servizio è tale da non permettere un decentramento delle competenze sul territorio e pertanto viene espletato in tutto il territorio cittadino con modalità centralizzata
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 07.00 alle 20.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	La tipologia del servizio è tale da non permettere un decentramento delle competenze sul territorio e pertanto viene espletato in tutto il territorio cittadino con modalità centralizzata
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	La tipologia del servizio è tale da non permettere un decentramento delle competenze sul territorio e pertanto viene espletato in tutto il territorio cittadino con modalità centralizzata
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	2 minuti via WEB (sito del Comune - link Polizia Municipale) 10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Non trattati dal Nucleo Antifrodi
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Corpo di Polizia Municipale Ufficio di Staff del Comandante Nucleo Antifrodi Via Dogali, 29 Tel 091/6954231
		Responsabile del procedimento	Dr. Casimiro Chiello
		Procedura erogazione servizio	I cittadini possono segnalare situazioni che possono compromettere la sicurezza dei consumatori alla Polizia Municipale. La segnalazione sarà poi trasmessa al Nucleo Antifrodi per le verifiche e per l'eventuale conseguente iter procedurale amministrativo e/o penale.
	Modulistica	Modulistica	Per la presentazione di esposti è disponibile apposita modulistica scaricabile dal sito Web del Comune di Palermo – link Polizia Municipale, medesima modulistica disponibile presso la sede URP del Comune di Palermo e presso l'Ufficio Relazioni Esterne del Corpo di Polizia Municipale
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Il Nucleo Antifrodi
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		80%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Richiesta Cambio di Domicilio per i Cittadini italiani

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00 e Mercoledì: 15:00-17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 22 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata visionabile su http://www.comune.palermo.it/settori.php?func=setto&set=16&serv=201
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00 e Mercoledì: 15:00-17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 22 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	La richiesta, su modello ministeriale, deve essere presentata dall'interessato o, qualora si trasferisca l'intero nucleo familiare, da un componente della famiglia purchè maggiorenne, con le firme e i documenti di tutti i componenti maggiorenni del nucleo familiare.
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	2 giorni dalla dichiarazione del cittadino
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Servizi Demografici Ufficio Anagrafe Viale Lazio 119/A tel. 091/7405207-091/7405228 Fax: 091/7405224 serviziodemografici@comune.palermo.it servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:movimentoanagrafico@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Maria Concetta Labate
	Procedura erogazione servizio		Presso lo sportello dell'Ufficio Anagrafe e presso tutte le Postazioni Decentrate viene acquisita la domanda di variazione anagrafica del domicilio di soggetti residenti nel Comune di Palermo. Le dichiarazioni TARSU rilasciate dai cittadini in occasione delle suddette variazioni vengono inviate al Settore Tributi e i dati relativi ai mezzi intestati vengono inviati al Ministero dei Trasporti per l'aggiornamento di patenti e carte di circolazione. A campione viene chiesto l'accertamento di dimora abituale al Corpo di Polizia Municipale a seguito del quale ed in base all'esito dello stesso, si procede alla comunicazione ai cittadini dell'avvio del procedimento o del preavviso di rigetto o del provvedimento di diniego.
		Modulistica	modello ministeriale
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Richiesta Cambio di Residenza per i Cittadini italiani

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00 e Mercoledì: 15:00-17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00 e Mercoledì: 15:00-17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	La richiesta, su modello ministeriale, deve essere presentata dall'interessato o, qualora si trasferisca l'intero nucleo familiare, da un componente della famiglia purchè maggiorenne, con le firme e i documenti di tutti i componenti maggiorenni del nucleo familiare.
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	2 giorni dalla dichiarazione del cittadino
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Servizi Demografici Ufficio Anagrafe - Viale Lazio 119/A tel. 091/7405248 Tel/Fax: 091/7405209 serviziodemografici@comune.palermo.it servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:movimentoanagrafico@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Maria Concetta Labate
	Procedura erogazione servizio		Presso lo sportello dell'Ufficio Anagrafe viene acquisita la domanda di variazione anagrafica della residenza di soggetti provenienti da altri Comuni, dall'estero e per ricomparsa a seguito di una precedente irreperibilità. Le dichiarazioni TARISU rilasciate dai cittadini in occasione delle suddette variazioni vengono inviate al Settore Tributi e i dati relativi ai mezzi intestati vengono inviati al Ministero dei Trasporti per l'aggiornamento di patenti e carte di circolazione. Tempestivamente viene chiesto l'accertamento di dimora abituale al Corpo di Polizia Municipale e si procede alla richiesta di cancellazione al precedente Comune di residenza ed alla contestuale definizione della pratica di cambio residenza, se negativo, si procede alla comunicazione ai cittadini del preavviso di rigetto o del provvedimento di diniego.
		Modulistica	Modello ministeriale
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Richiesta iscrizione allo schedario della popolazione temporaneamente residente per i cittadini italiani

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Uffici interni: Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello/ufficio interno presente nell'ottava circoscrizione
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Uffici interni: Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello/ufficio interno presente nell'ottava circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	La richiesta deve essere presentata dall'interessato o, qualora si reisciva l'intero nucleo familiare, da un componente della famiglia purchè maggiorenne.
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Servizi Demografici Ufficio Anagrafe-Viale Lazio 119/A tel. 091/7405248 Tel/Fax: 091/7405209 serviziodemografici@comune.palermo.it servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:movimentoanagrafico@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Maria Concetta Labate
	Procedura erogazione servizio		Presso gli uffici interni dell'Ufficio Anagrafe vengono acquisite le richieste d'iscrizione nello schedario della popolazione temporaneamente residente dei cittadini italiani dimoranti nel comune da non meno di 4 mesi. L'Ufficio provvede all'iscrizione del cittadino nello schedario della popolazione temporaneamente residente per un periodo non superiore a 1 anno e si procede alla comunicazione al comune di residenza di avvenuta iscrizione. Al compimento dell'anno si comunica al comune di residenza l'avvenuta cancellazione.
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Richiesta di reiscrizione all'anagrafe da irreperibilità

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00 e Mercoledì: 15:00-17:00 - Uffici interni: Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00 e Mercoledì: 15:00-17:00 - Uffici interni: Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	La richiesta, su modello ministeriale, deve essere presentata dall'interessato o, qualora si trasferisca l'intero nucleo familiare, da un componente della famiglia purchè maggiorenne, con le firme e i documenti di tutti i componenti maggiorenni del nucleo familiare.
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	2 giorni dalla dichiarazione del cittadino
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Servizi Demografici Ufficio Anagrafe - Viale Lazio 119/A tel. 091/7405248 Tel/Fax: 091/7405209 serviziodemografici@comune.palermo.it servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:movimentoanagrafico@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Maria Concetta Labate
	Procedura erogazione servizio		Presso gli sportelli dell'Ufficio Anagrafe vengono acquisite le richieste di reiscrizione anagrafica per ricomparsa a seguito di una precedente irreperibilità o per ricomparsa dall'estero. Le dichiarazioni TARSU rilasciate dai cittadini in occasione delle suddette reiscrizioni vengono inviate al Settore Tributi e i dati relativi ai mezzi intestati vengono inviati al Ministero dei Trasporti per l'aggiornamento di patenti e carte di circolazione. Tempestivamente viene chiesto l'accertamento di dimora abituale al Corpo di Polizia Municipale a seguito del quale, se positivo si procede alla definizione della pratica di cambio residenza, se negativo, si procede alla comunicazione ai cittadini del preavviso di rigetto o del provvedimento di diniego.
		Modulistica	Modello ministeriale
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Richiesta Iscrizione dei cittadini comunitari provenienti da altri Comuni o dall'Estero

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Per la prenotazione allo sportello 7 da Lunedì a Venerdì : 9:00-12:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00 e Mercoledì: 15:00-17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	La richiesta, su modello ministeriale, deve essere presentata dall'interessato o, qualora si trasferisca l'intero nucleo familiare, da un componente della famiglia purchè maggiorenne, con le firme e i documenti di tutti i componenti maggiorenni del nucleo familiare.
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	15 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 48 ore dal ricevimento dell'istanza per i cittadini comunitari provenienti da altri Comuni, mentre per i cittadini comunitari provenienti dall'estero entro 5 giorni dall'acquisizione dell'esito dell'accertamento dei Vigili Urbani
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Servizi Demografici Ufficio Anagrafe Lazio 119/A tel. 091/7405206 Fax: 091/7405242 serviziodemografici@comune.palermo.it servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:stranieri@cert.comune.palermo.it Viale
		Responsabile del procedimento	D.ssa Maria Concetta Labate
	Procedura erogazione servizio		Presso lo sportello dell'Ufficio Anagrafe viene acquisita la domanda di iscrizione anagrafica dei cittadini stranieri comunitari. Le dichiarazioni TARSU rilasciate dai cittadini in occasione delle suddette variazioni vengono inviate al Settore Tributi e i dati relativi ai mezzi intestati vengono inviati al Ministero dei Trasporti per l'aggiornamento di patenti e carte di circolazione. Tempestivamente viene chiesto l'accertamento di dimora abituale al Corpo di Polizia Municipale a seguito del quale ed in base all'esito dello stesso, si procede alla comunicazione ai cittadini dell'avvio del procedimento o del preavviso di rigetto o della compiuta definizione della pratica di iscrizione o del provvedimento di diniego. Tutta la procedura si conclude in 45 giorni.
		Modulistica	modello ministeriale
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI			
I servizi civili per il cittadino			
Richiesta Cambio di Domicilio per i Cittadini Comunitari			
FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00 e Mercoledì: 15:00-17:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 22 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata visionabile su http://www.comune.palermo.it/settori.php?func=sette&set=16&serv=201
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00 e Mercoledì: 15:00-17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 22 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni
	Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	La richiesta, su modello ministeriale, deve essere presentata dall'interessato o, qualora si trasferisca l'intero nucleo familiare, da un componente della famiglia purchè maggiorenne, con le firme e i documenti di tutti i componenti maggiorenni del nucleo familiare.	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	15 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	60
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Servizi Demografici Ufficio Anagrafe Lazio 119/A tel. 091/7405207-091/7405228 Fax: 091/7405224 serviziodemografici@comune.palermo.it servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:movimentoanagrafico@cert.comune.palermo.it Viale
		Responsabile del procedimento	D.ssa Maria Concetta Labate
	Procedura erogazione servizio	Presso lo sportello dell'Ufficio Anagrafe e presso tutte le Postazioni Decentrate viene acquisita la domanda di variazione anagrafica del domicilio di cittadini stranieri comunitari residenti nel Comune di Palermo. Le dichiarazioni TARSAU rilasciate dai cittadini in occasione delle suddette variazioni vengono inviate al Settore Tributi e i dati relativi ai mezzi intestati vengono inviati al Ministero dei Trasporti per l'aggiornamento di patenti e carte di circolazione. A campione viene chiesto l'accertamento di dimora abituale al Corpo di Polizia Municipale a seguito del quale ed in base all'esito dello stesso, si procede alla comunicazione ai cittadini dell'avvio del procedimento o del preavviso di rigetto o della compiuta definizione della pratica di cambio abitazione o del provvedimento di diniego.	
	Modulistica	modello ministeriale	
	Costi	Nessuno	
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
Soddisfazione del cittadino		Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Richiesta iscrizione allo schedario della popolazione temporaneamente residente per i cittadini stranieri comunitari

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Uffici interni: Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Uffici interni: Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione
	Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	La richiesta deve essere presentata dall'interessato o, qualora si trasferisca l'intero nucleo familiare, da un componente della famiglia purché maggiorenne.	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dall'acquisizione dell'esito dell'accertamento dei Vigili Urbani
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Servizi Demografici Ufficio Anagrafe Viale Lazio 119/A tel. 091/7405206 Fax: 091/7405242 servizidemografici@comune.palermo.it servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:stranieri@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Maria Concetta Labate
	Procedura erogazione servizio	Presso gli uffici interni dell'Ufficio Anagrafe vengono acquisite le richieste d'iscrizione nello schedario della popolazione temporaneamente residente dei cittadini italiani dimoranti nel comune da non meno di 4 mesi. A seguito dell'accertamento con esito positivo dei Vigili Urbani si provvede all'iscrizione nello schedario della popolazione temporaneamente residente per un periodo non superiore a 1 anno. Comunicazione al comune di residenza di avvenuta iscrizione. Al compimento dell'anno si comunica al comune di residenza l'avvenuta cancellazione.	
		Modulistica	Nessuna
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Richiesta di attestazione di iscrizione allo schedario della popolazione temporaneamente residente per i cittadini stranieri comunitari

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Uffici interni: Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Uffici interni: Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)		n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione	
	Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	30 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	7 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Servizi Demografici Ufficio Anagrafe Viale Lazio 119/A tel. 091/7405206 Fax: 091/7405242 servizidemografici@comune.palermo.it servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:stranieri@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Maria Concetta Labate
	Procedura erogazione servizio	Presso gli uffici interni dell'Ufficio Anagrafe vengono acquisite le richieste per il rilascio degli attestati di iscrizione per i cittadini comunitari. Entro 10 giorni dalla richiesta si procede al rilascio attestati di iscrizione allo schedario della popolazione temporanea per i cittadini stranieri comunitari.	
	Modulistica	Nessuna	
	Costi	imposta di bollo € 16 da apporre nella richiesta e imposta di bollo € 16 da apporre nell'attestazione all'atto della consegna	
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI			
<i>I servizi civili per il cittadino</i>			
Richiesta di attestazione riconoscimento soggiorno permanente per i cittadini stranieri comunitari			
FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Uffici interni: Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Uffici interni: Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)		n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione	
Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio		NO	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	30 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	7 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Servizi Demografici Ufficio Anagrafe Lazio 119/A tel. 091/7405206 Fax: 091/7405242 serviziodemografici@comune.palermo.it servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec: stranieri@cert.comune.palermo.it Viale
		Responsabile del procedimento	D.ssa Maria Concetta Labate
		Procedura erogazione servizio	Presso gli uffici interni dell'Ufficio Anagrafe vengono acquisite le richieste per il rilascio dell'attestazione del riconoscimento del soggiorno permanente. Entro 10 giorni dalla richiesta si procede al rilascio dell'attestazione del riconoscimento del soggiorno permanente per i cittadini stranieri comunitari.
		Modulistica	Nessuna
		Costi	imposta di bollo € 16 da apporre nella richiesta e imposta di bollo € 16 da apporre nell'attestazione all'atto della consegna
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Richiesta Iscrizione dei cittadini extracomunitari provenienti da altri Comuni o dall'Estero

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Per la prenotazione allo sportello 7 da Lunedì a Venerdì : 9:00-12:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00 e Mercoledì: 15:00-17:00 - Uffici interni: Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione
	Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	La richiesta, su modello ministeriale, deve essere presentata dall'interessato o, qualora si trasferisca l'intero nucleo familiare, da un componente della famiglia purchè maggiorenne, con le firme e i documenti di tutti i componenti maggiorenni del nucleo familiare.	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	15 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 48 ore dal ricevimento dell'istanza per i cittadini extracomunitari provenienti da altri Comuni, mentre per i cittadini extracomunitari provenienti dall'estero entro 5 giorni dall'acquisizione dell'esito dell'accertamento dei Vigili Urbani
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Servizi Demografici Ufficio Anagrafe - Viale Lazio 119/A tel. 091/7405206 Fax: 091/7405242 serviziodemografici@comune.palermo.it servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:stranieri@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Maria Concetta Labate
	Procedura erogazione servizio		Presso lo sportello dell'Ufficio Anagrafe viene acquisita la domanda di iscrizione anagrafica dei cittadini stranieri extracomunitari. Le dichiarazioni TARSU rilasciate dai cittadini in occasione delle suddette variazioni vengono inviate al Settore Tributi e i dati relativi ai mezzi intestati vengono inviati al Ministero dei Trasporti per l'aggiornamento di patenti e carte di circolazione. Tempestivamente viene chiesto l'accertamento di dimora abituale al Corpo di Polizia Municipale a seguito del quale ed in base all'esito dello stesso, si procede alla comunicazione ai cittadini dell'avvio del procedimento o del preavviso di rigetto o della compiuta definizione della pratica di iscrizione o del provvedimento di diniego.
		Modulistica	modello ministeriale
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Richiesta Cambio di Domicilio per i Cittadini extracomunitari

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00 e Mercoledì: 15:00-17:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 22 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata visionabile su http://www.comune.palermo.it/settori.php?func=sette&set=16&serv=201
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00 e Mercoledì: 15:00-17:00 - Uffici interni: Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)		n. 22 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni	
	Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	La richiesta, su modello ministeriale, deve essere presentata dall'interessato o, qualora si trasferisca l'intero nucleo familiare, da un componente della famiglia purchè maggiorenne, con le firme e i documenti di tutti i componenti maggiorenni del nucleo familiare.	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	15 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	2 giorni dalla dichiarazione del cittadino
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Servizi Demografici Ufficio Anagrafe - Viale Lazio 119/A tel. 091/7405207-091/7405228 Fax: 091/7405224 servizidemografici@comune.palermo.it servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:movimentoanagrafico@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Maria Concetta Labate
		Procedura erogazione servizio	Presso lo sportello dell'Ufficio Anagrafe e gli sportelli delle Postazioni Decentrate viene acquisita la domanda di variazione anagrafica del domicilio di cittadini stranieri extracomunitari residenti nel Comune di Palermo. Le dichiarazioni TARISU rilasciate dai cittadini in occasione delle suddette variazioni vengono inviate al Settore Tributi e i dati relativi ai mezzi intestati vengono inviati al Ministero dei Trasporti per l'aggiornamento di patenti e carte di circolazione. Tempestivamente viene chiesto l'accertamento di dimora abituale al Corpo di Polizia Municipale a seguito del quale ed in base all'esito dello stesso, si procede alla comunicazione ai cittadini dell'avvio del procedimento o del preavviso di rigetto o della compiuta definizione della pratica di cambio abitazione o del provvedimento di diniego.
	Modulistica	modello ministeriale	
	Costi	Nessuno	
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%	
Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1	
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
	Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%	

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Richiesta di rinnovo di dichiarazione di dimora abituale per i Cittadini extracomunitari

FATTORI DI QUALITÀ		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Uffici interni: Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 22 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata visionabile su http://www.comune.palermo.it/settori.php?func=setto&set=16&serv=201
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Uffici interni: Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 22 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni
	Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	30 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	a vista
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza		Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Servizi Demografici Ufficio Anagrafe Viale Lazio 119/A tel. 091/7405206 Fax: 091/7405242 servizidemografici@comune.palermo.it servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:stranieri@cert.comune.palermo.it
	Chiarezza procedure	Responsabile del procedimento	D.ssa Maria Concetta Labate
		Procedura erogazione servizio	Presso gli uffici interni dell'Ufficio Anagrafe e presso tutte le Postazioni Decentrate vengono acquisite ed rilasciate a vista le richieste per il rinnovo di dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extra comunitari.
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
		Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)
Soddisfazione del cittadino		Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Richiesta carta d'identità da parte di cittadini residenti

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI		
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00 e Mercoledì: 15:00-17:00 - Uffici interni: Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 22 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata visionabile su http://www.comune.palermo.it/settori.php?func=sette&set=16&serv=201	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00 e Mercoledì: 15:00-17:00 - Uffici interni: Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00	
Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)		n. 22 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni		
Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio		NO		
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti allo sportello	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	a vista	
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni	
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Servizi Demografici Ufficio Anagrafe - Viale Lazio 119/A tel. 091/7405231-091/7405230 Fax: 091/7405232 servizidemografici@comune.palermo.it servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:anagrafe@cert.comune.palermo.it	
		Responsabile del procedimento	D.ssa Maria Concetta Labate	
	Procedura erogazione servizio	<p>Agli sportelli dell'Ufficio Anagrafe ed agli sportelli di tutte le Postazioni Decentrate può essere richiesta la carta d'identità. La carta d'identità viene rilasciata a tutti i cittadini residenti o con dimora abituale nel territorio comunale. La validità del documento è in relazione all'età dell'interessato (ai sensi dell'art. 10 del Decreto Legge n. 70 del 13/05/2011 – Circolare n. 15 del 26/05/2011 del Ministero dell'Interno) così come di seguito specificato: - da 0 a 3 anni non compiuti: validità tre anni - da 3 anni a 18 anni: validità cinque anni - da 18 anni in poi: validità dieci anni. Inoltre ai sensi del comma 1 e 2 dell'art. 7 del D.L. 5/2012 tutti i documenti di identità di nuovo rilascio o rinnovati (escluse le proroghe) recheranno la nuova scadenza corrispondente al giorno e mese di nascita del titolare, immediatamente successiva alla scadenza che sarebbe altrimenti prevista per il documento medesimo. La carta d'identità può essere rinnovata a decorrere dal 180° giorno precedente la sua scadenza con le stesse modalità previste per il rilascio.</p> <p>La carta d'identità con scadenza di 5 anni può essere prorogata ai sensi del D.L. n. 70 del 13/05/2011 con la sola apposizione di un timbro di proroga. Per il rilascio del documento con validità anche per l'espatrio, occorre: per il richiedente maggiorenne: quattro foto-tessera (uguali, recenti e senza copricapo) e la carta d'identità precedente. In caso di furto o smarrimento della carta d'identità in corso di validità occorre portare, oltre le foto, la denuncia resa all'Autorità di Pubblica Sicurezza e un altro valido documento di identità. In mancanza di altro documento valido l'Ufficiale d'Anagrafe, dopo aver esperito tutti i controlli necessari, potrà richiedere l'accertamento alla Polizia Municipale. È, infine, necessario sottoscrivere, direttamente allo sportello, la dichiarazione di non trovarsi nelle condizioni ostative all'espatrio (si tratta delle medesime condizioni che impediscono il rilascio del passaporto);</p> <p>Per il richiedente cittadino straniero extracomunitario: oltre alla documentazione richiesta per il cittadino italiano, occorre anche il permesso di soggiorno o la carta di soggiorno in corso di validità o in luogo le ricevute di richiesta sia per il primo permesso, sia per il rinnovo. La richiesta di rinnovo del permesso di soggiorno deve essere effettuata prima della scadenza oppure entro i sessanta giorni successivi; Per il richiedente minorenni con almeno 15 anni di età: quattro foto-tessera (uguali, recenti e senza copricapo) e la compresenza di entrambi i genitori per il rilascio del documento valido per l'espatrio; in caso di impedimento di uno dei due, occorre la presenza di un genitore, il nulla osta all'espatrio dell'altro genitore con fotocopia del documento d'identità. In assenza dei genitori la carta d'identità può essere rilasciata non valida ai fini dell'espatrio tramite accertamento dell'identità con i mezzi previsti dalle norme vigenti.</p> <p>Per i minori di 18 anni di età: quattro foto-tessera (uguali, recenti e senza copricapo) e la compresenza di entrambi i genitori per il rilascio del documento valido per l'espatrio; in caso di impedimento di uno dei due, basta la presenza di un genitore, il nulla osta all'espatrio dell'altro genitore con fotocopia del documento d'identità, oppure in caso di vedovanza, il genitore. La carta d'identità può essere rilasciata non valida ai fini dell'espatrio con la sola presenza di un genitore.</p>		
		Modulistica	Nessuna	
	Costi	Il costo è di € 5,42 (salvo il caso in cui si tratti di un duplicato, il cui costo è pari ad € 10,59). Per la sola apposizione del timbro di proroga il servizio è gratuito.		
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%		
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%	
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%	
	Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
Coerenza a norme e statuizioni		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%	
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%	

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Richiesta carta d'identità da parte di cittadini non residenti

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI		
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00 e Mercoledì: 15:00-17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 22 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata visionabile su http://www.comune.palermo.it/settori.php?func=sette&set=16&serv=201	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00 e Mercoledì: 15:00-17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 22 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti allo sportello	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 2 giorni dal ricevimento del nulla osta del comune di residenza	
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni	
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Servizi Demografici Ufficio Anagrafe -Viale Lazio 119/A tel. 091/7405231-091/7405230 Fax: 091/7405232 serviziodemografici@comune.palermo.it servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:anagrafe@cert.comune.palermo.it	
		Responsabile del procedimento	D.ssa Maria Concetta Labate	
		Procedura erogazione servizio	Agli sportelli dell'Ufficio Anagrafe ed agli sportelli di tutte le Postazioni Decentrate può essere richiesta, da parte di cittadini non residenti, la carta d'identità solo in caso di comprovata necessità ed urgenza. La carta d'identità sarà rilasciata entro 2 giorni dal ricevimento del nulla osta del comune di residenza del cittadino che ne ha fatto richiesta.	
		Modulistica	Nessuna	
		Costi	Il costo è di Euro 5,42 (salvo il caso in cui si tratti di un duplicato, il cui costo è pari ad Euro 10,59).	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%	
		Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
Soddisfazione del cittadino		Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%	
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%	
Efficacia	Coerenza a norme e statuizioni	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
			Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
			Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
			Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Richiesta rinnovo carta d'identità

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00 e Mercoledì: 15:00-17:00 - Uffici interni: Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 22 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata visionabile su http://www.comune.palermo.it/settori.php?func=settoressett=16&serv=201
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00 e Mercoledì: 15:00-17:00 - Uffici interni: Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 22 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	a vista
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Servizi Demografici Ufficio Anagrafe - Viale Lazio 119/A tel. 091/7405231-091/7405230 Fax: 091/7405232 servizidemografici@comune.palermo.it servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:anagrafe@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Maria Concetta Labate
	Modulistica	Procedura erogazione servizio	Agli sportelli dell'Ufficio Anagrafe ed agli sportelli di tutte le Postazioni Decentrate può essere richiesta la proroga della validità di altri cinque anni per la carta d'identità con scadenza successiva al 25/06/2008 ed anteriore al 24/06/2013 ai sensi dell'art. 31 del Decreto Legge n. 112 del 25/06/2008 convertito dalla Legge n. 133 del 06/08/2008. l'Ufficiale d'Anagrafe appone un timbro sul retro della carta d'identità in corso di validità.
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Richiesta autentica dichiarazioni sostitutive di vario genere

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00 e Mercoledì: 15:00-17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 22 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata visionabile su http://www.comune.palermo.it/settori.php?func=sette&set=16&serv=201
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00 e Mercoledì: 15:00-17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 22 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	a vista
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Servizi Demografici Ufficio Anagrafe - Viale Lazio 119/A tel. 091/7405231-091/7405230 Fax: 091/7405232 serviziodemografici@comune.palermo.it servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:anagrafe@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Maria Concetta Labate
	Modulistica	Procedura erogazione servizio	La dichiarazione sostitutiva di atti di notorietà è una dichiarazione che l'interessato rilascia, sotto la propria responsabilità, concernente stati, qualità personali e fatti che siano a diretta conoscenza di quest'ultimo. È necessaria la presenza del dichiarante in persona, munito di un valido documento d'identità. Hanno la stessa validità temporale degli atti che sostituiscono e vanno rilasciate sull'apposita modulistica in distribuzione presso gli uffici anagrafici. Non sono ammesse per sostituire certificati medici, sanitari, veterinari, di origine, di conformità CE, di marchi o brevetti. I cittadini di Stati non appartenenti all'UE regolarmente soggiornanti in Italia, possono utilizzare le predette dichiarazioni sostitutive limitatamente a stati, qualità personali e fatti certificabili o attestabili da parte di soggetti pubblici italiani.
		Costi	In distribuzione presso gli uffici anagrafici.
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	Il costo di una dichiarazione sostitutiva è di Euro 0,30 se in carta semplice, o se in bollo Euro 0,52 per i diritti di segreteria più marca da bollo telematica da Euro 1,60 portata dall'utente
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	100%
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	nessuno
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		90%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
		Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Richiesta autentica e legalizzazione di firme, foto e fotocopie di documenti

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00 e Mercoledì: 15:00-17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 22 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata visionabile su http://www.comune.palermo.it/settori.php?func=settore&set=16&serv=201
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00 e Mercoledì: 15:00-17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 22 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	a vista
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Servizi Demografici Ufficio Anagrafe - Viale Lazio 119/A tel. 091/7405231-091/7405230 Fax: 091/7405232 servizidemografici@comune.palermo.it servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec: anagrafe@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Maria Concetta Labate
	Costi	Procedura erogazione servizio	Presso gli sportelli dell'Ufficio Anagrafe e di tutte le Postazioni Decentrate viene effettuato un servizio di autentica di firme, foto e fotocopie di documenti da produrre, se richiesti, a Enti Pubblici. Nel caso di sottoscrizioni da produrre agli organi della pubblica amministrazione, nonché ai gestori di servizi pubblici, l'autenticità è garantita dalla sottoscrizione resa dall'interessato in presenza del dipendente addetto a ricevere la documentazione in argomento. Per l'autentica di firma o foto è necessaria la presenza dell'interessato munito di documento d'identità. L'autentica di documenti si ottiene presentando il documento originale e la copia da autenticare. Si ricorda che con le leggi Bassanini (DPR 403/1998 e successivo D.P.R. 445/2000), non è più necessaria l'autentica della sottoscrizione di istanze dirette alla Pubblica Amministrazione e che la documentazione può essere inviata anche per posta o presentata da altre persone purché corredata dalla fotocopia del documento del dichiarante.
		Modulistica	Nessuna
			Autentica di firma: in carta libera Euro 0,26 per i diritti di segreteria; in bollo Euro 0,52 per i diritti di segreteria più marca da bollo telematica di Euro 16 portata dall'utente. Autentica di fotocopia: in carta libera Euro 0,26 per i diritti di segreteria; in bollo Euro 0,52 per i diritti di segreteria se la marca da bollo da Euro 16 viene portata dall'utente, oppure Euro 0,52 per i diritti di segreteria più Euro 0,11 per rimborso spese se la marca da bollo è applicata virtualmente da quest'ufficio; Autentica di foto: solo in carta libera Euro 0,30.
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	nessuno
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Carte di identità e autentiche domiciliari per soggetti non deambulanti

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	tutti i giorni
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 per l'intero territorio comunale
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Da concordare al numero di telefono 091/7405238. Per informazioni al numero di telefono 091/7405201
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 per l'intero territorio comunale
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	15 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Da concordare al numero di telefono 091/7405238. Per informazioni al numero di telefono 091/7405201
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	<p style="text-align: center;">Settore Servizi alla Collettività Servizio Servizi Demografici Ufficio Anagrafe - Viale Lazio 119/A tel. 091/7405238 Fax: 091/7405263 servizidemografici@comune.palermo.it servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:anagrafe@cert.comune.palermo.it</p>
		Responsabile del procedimento	D.ssa Maria Concetta Labate
		Procedura erogazione servizio	Presso l'Ufficio Anagrafe è attivo il servizio domiciliare finalizzato al rilascio e rinnovo Carte d'Identità ed autentiche per soggetti non deambulanti. Le richieste devono essere corredate dal certificato di non deambulazione e saranno esitate previa accordo con l'addetto al servizio.
		Modulistica	Nessuna
	Costi	<p>Carta d'identità : Euro 5,42 (salvo il caso in cui si tratti di un duplicato, il cui costo è pari ad Euro 10,59); Autentica di firma: in carta libera Euro 0,26 per i diritti di segreteria; in bollo Euro 0,52 per i diritti di segreteria più marca da bollo telematica di Euro 16 portata dall'utente. Autentica di fotocopia: in carta libera Euro 0,26 per i diritti di segreteria; in bollo Euro 0,52 per i diritti di segreteria se la marca da bollo da Euro 16 viene portata dall'utente, oppure Euro 0,52 per i diritti di segreteria più Euro 0,11 per rimborso spese se la marca da bollo è applicata virtualmente da quest'ufficio; Autentica di foto: solo in carta libera Euro 0,30.</p>	
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Richiesta Rilascio certificazioni anagrafiche, elettorali e di stato civile

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00 e Mercoledì: 15:00-17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 22 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata visionabile su http://www.comune.palermo.it/settori.php?func=settore&sett=16&serv=201
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00 e Mercoledì: 15:00-17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)		n. 22 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni	
Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio		SI	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	a vista
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	<p style="text-align: center;">Settore Servizi alla Collettività Servizio Servizi Demografici Ufficio Anagrafe Viale Lazio 119/A tel. 091/7405231-091/7405230 Fax: 091/7405232 serviziodemografici@comune.palermo.it servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:anagrafe@cert.comune.palermo.it</p>
		Responsabile del procedimento	D.ssa Maria Concetta Labate
		Procedura erogazione servizio	Presso gli sportelli dell'Ufficio Anagrafe e di tutte le Postazioni Decentrate vengono rilasciate le certificazioni anagrafiche, elettorali e di stato civile.
		Modulistica	Nessuna
	Costi	<p>A tutti i certificati anagrafici si applica l'imposta di bollo. Le certificazioni e gli atti emessi non sono soggetti a bollo unicamente nell'ipotesi in cui siano destinati ad uno degli usi riconosciuti esenti per legge: tale eccezione va dimostrata con l'indicazione della norma esonerativa. (vedi tabella allegato B di cui al DPR 642/1972 e s.m.i.) Il Costo di un Certificato Anagrafico informatizzato (residenza, stato di famiglia, cittadinanza) è di Euro 16,63. Se viene dimostrata la norma esonerativa il costo di un Certificato Anagrafico informatizzato (residenza, stato di famiglia, cittadinanza) è di Euro 0,30. Il Certificato di Stato Civile (nascita, morte, matrimonio) è gratuito.</p>	
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	nessuno
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Richiesta rilascio certificazioni storiche

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00 e Mercoledì: 15:00-17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00 e Mercoledì: 15:00-17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si solo se in possesso di apposita delega unitamente alla fotocopia del documento d'identità del delegante
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	a vista per le certificazioni informatizzate a partire dal 01/06/1993 30 giorni dalla richiesta per le certificazioni antecedenti il 01/06/1993
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Servizi Demografici Ufficio Anagrafe Viale Lazio 119/A tel. 091/7405208-091/7405215 Fax: 091/7405224 certificazioni@comune.palermo.it pec:anagrafe@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Maria Concetta Labate
	Modulistica	Procedura erogazione servizio	Presso gli sportelli dell'Ufficio Anagrafe si possono richiedere le certificazioni storiche attestanti stati di famiglia storici e residenze storiche che si evadono mediante l'uso dei sistemi informatici (dal 01/06/1993 ad oggi) e si possono richiedere le certificazioni storiche attestanti stati di famiglia storici e residenze storiche la cui produzione è possibile solo ricorrendo ad un'attività manuale di ricerca negli schedari anagrafici e di trascrizione degli stati di famiglia storici e delle annotazioni delle residenze storiche antecedenti il 01/06/1993. L'art. 15 della L. 183 del 12/11/2011 entrata in vigore dal 01/01/2012, dispone l'autocertificazione obbligatoria per le istanze dirette alla Pubblica Amministrazione ed ai Gestori di Pubblici Servizi. Diversamente è nei rapporti fra i privati dove tutte le certificazioni saranno in bollo con l'annotazione della seguente dicitura: "Il presente certificato non può essere prodotto agli organi della Pubblica Amministrazione o ai Gestori di Servizi Pubblici".
		Costi	A tutti i certificati anagrafici si applica l'imposta di bollo. Le certificazioni e gli atti emessi non sono soggetti a bollo unicamente nell'ipotesi in cui siano destinati ad uno degli usi riconosciuti esenti per legge: tale eccezione va dimostrata con l'indicazione della norma esonerativa. (vedi tabella allegato B di cui al DPR 642/1972 e s.m.i.) Il Costo di un Certificato Anagrafico informatizzato (residenza, stato di famiglia, cittadinanza) è di Euro 16,63 . Se viene dimostrata la norma esonerativa il costo di un Certificato Anagrafico informatizzato (residenza, stato di famiglia, cittadinanza) è di Euro 0,30. Il costo dei Certificati Storici, la cui produzione è possibile solo ricorrendo ad una attività manuale di ricerca negli schedari anagrafici e di trascrizione degli stati di famiglia storici e delle annotazioni delle residenze storiche antecedenti l'01/06/1993, è di Euro 5,27 per ogni singola ricerca nominativa oltre la marca da bollo di Euro 16 . Se invece l'utente dimostra la norma esonerativa il costo del Certificato Storico in carta libera è di Euro 2,62 per ogni singola ricerca nominativa.
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Richiesta rilascio certificazioni storiche per corrispondenza

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Posta elettronica
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Tutti i giorni
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Tutti i giorni
Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)		n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Servizi Demografici Ufficio Anagrafe Viale Lazio 119/A tel. 091/7405208-091/7405215 Fax: 091/7405224-091/7405224 certificazioni@comune.palermo.it pec:anagrafe@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Maria Concetta Labate
		Procedura erogazione servizio	Il servizio di rilascio certificazioni storiche per corrispondenza è riservato esclusivamente ai soggetti privati che dimorano al di fuori del comune di Palermo e che, pertanto, sono impossibilitati a provvedere personalmente al ritiro presso gli sportelli. Dette certificazioni si possono richiedere tramite posta inviando l'istanza a: Ufficio Anagrafe - Viale Lazio 119/A - 90144 Palermo, allegando: - fotocopia del documento di identità del richiedente con dati leggibili e foto nitida - una busta preaffrancata e indirizzata al richiedente per la risposta - l'importo del certificato: - a mezzo assegno circolare bancario non trasferibile intestato a " Tesoreria del Comune di Palermo" - a mezzo bonifico bancario o postale intestato al Comune di Palermo sul conto di tesoreria unica di coordinate IBAN: IT19K010050460000000218100 e codice SWIFT BIC: BNLIITRR (per i bonifici dall'estero) - CAUSALE: Pagamento certificati anagrafici - la ricevuta dovrà essere allegata alla relativa richiesta di certificazione.
			- a mezzo bollettino intestato al Comune di Palermo sul Conto Corrente Postale n. 15685902 - CAUSALE: Pagamento certificati anagrafici - la ricevuta dovrà essere allegata alla relativa richiesta di certificazione. Non si accettano marche da bollo, francobolli e valuta corrente.
		Modulistica	Nessuna
		Costi	A tutti i certificati anagrafici si applica l'imposta di bollo. Le certificazioni e gli atti emessi non sono soggetti a bollo unicamente nell'ipotesi in cui siano destinati ad uno degli usi riconosciuti esenti per legge: tale eccezione va dimostrata con l'indicazione della norma esonerativa. (vedi tabella allegato B di cui al DPR 642/1972 e s.m.i.) Il Costo di un Certificato Anagrafico informatizzato (residenza, stato di famiglia, cittadinanza) è di Euro 16,63 . Se viene dimostrata la norma esonerativa il costo di un Certificato Anagrafico informatizzato (residenza, stato di famiglia, cittadinanza) è di Euro 0,30. Il costo dei Certificati Storici, la cui produzione è possibile solo ricorrendo ad una attività manuale di ricerca negli schedari anagrafici e di trascrizione degli stati di famiglia storici e delle annotazioni delle residenze storiche antecedenti l'01/06/1993, è di Euro 5,27 per ogni singola ricerca nominativa oltre la marca da bollo di Euro 16 . Se invece l'utente dimostra la norma esonerativa il costo del Certificato Storico in carta libera è di Euro 2,62 per ogni singola ricerca nominativa.
			Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	nessuno
Soddisfazione del cittadino		Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
Coerenza a norme e statuizioni		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Richiesta rettifica anagrafica di atti di Stato Civile

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00 e Mercoledì: 15:00-17:00
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Uffici interni: Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00 e Mercoledì: 15:00-17:00
		Uffici interni: Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione
Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI		
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	2 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Servizi Demografici Ufficio Anagrafe Viale Lazio 119/A tel. 091/7405244 (per i cittadini italiani) tel. 091/7405206 (per i cittadini stranieri) Fax: 091/7405224 serviziodemografici@comune.palermo.it servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:anagrafe@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Maria Concetta Labate
	Procedura erogazione servizio	Presso l'Ufficio Anagrafe è attivo un servizio rivolto a coloro i quali riscontrano delle inesattezze nei propri dati anagrafici. Per procedere alla rettifica dei dati anagrafici, difforni rispetto a quelli di stato civile riguardanti atti di nascita, di matrimoni e di morte, bisognerà evidenziare tale anomalia, con una dichiarazione scritta, all'Ufficiale d'Anagrafe del Comune di residenza, che provvederà d'ufficio ad accertare l'esattezza dei dati dichiarati. Se l'inesattezza ha origine dai dati relativi allo stato civile e si riferisce all'anno in corso, il cittadino deve recarsi presso la postazione decentrata dove è stato dichiarato l'evento. Agli stranieri che evidenziano errori nei propri dati anagrafici, sarà richiesta copia del passaporto, del permesso di soggiorno nonché copia degli atti di stato civile autenticati e convalidati dall'Autorità Consolare competente e regolarmente tradotti in italiano da traduttori giurati.	
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	nessuno
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Richiesta di trasferimento degli atti anagrafici dall'AIRE di un Comune all'AIRE di Palermo

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici - mini guide cartacee e integrazione "La nuova guida per gli italiani all'estero" on line sul sito www.interno.gov.it
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00 e Mercoledì: 15:00-17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00 e Mercoledì: 15:00-17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	La richiesta deve essere presentata dall'interessato o, qualora si trasferisca l'intero nucleo familiare, da un componente della famiglia purchè maggiorenne.
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Servizi Demografici Ufficio Anagrafe Viale Lazio 119/A tel. 091/7405213 -tel. 091/7405203 - Fax: 091/7405202 uff.aire@comune.palermo.it pec:aire@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Maria Concetta Labate
	Procedura erogazione servizio		Presso l'Ufficio Anagrafe è attivo un servizio finalizzato al trasferimento degli atti anagrafici dall' AIRE di un comune Italiano all'AIRE di Palermo. E' possibile iscriversi o trasferirsi nell'AIRE del comune di nascita (invece che in quello di ultima residenza) qualora l'interessato abbia richiesto ed ottenuto di essere iscritto nelle liste elettorali del comune di nascita. E' possibile richiedere il trasferimento nell'AIRE di un altro comune qualora l'interessato abbia membri del proprio nucleo familiare iscritti all'AIRE o all'APR di quel comune. Il richiedente deve presentarsi con un documento d'identità e deve sottoscrivere l'apposito modello. Le richiesta di trasferimento dall'AIRE di un Comune ad un'altra AIRE deve essere presentata al Comune di nuova iscrizione o al Consolato competente.
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Richiesta di iscrizione all'AIRE del Comune di Palermo

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici - mini guide cartacee e integrazione "La nuova guida per gli italiani all'estero" on line sul sito www.interno.gov.it
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00 e Mercoledì: 15:00-17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00 e Mercoledì: 15:00-17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)		n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione	
	Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	La richiesta, su modello ministeriale, deve essere presentata dall'interessato o, qualora si trasferisca l'intero nucleo familiare, da un componente della famiglia purchè maggiorenne, con le firme e i documenti di tutto il nucleo familiare.	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	entro 3 giorni dalla comunicazione da parte del Consolato o dell'ufficio dello Stato Civile a seguito della registrazione dell'atto di nascita o di
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Servizi Demografici Ufficio Anagrafe Viale Lazio 119/A tel. 091/7405213 -tel. 091/7405203 - Fax: 091/7405202 uff.aire@comune.palermo.it pec: aire@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Maria Concetta Labate
	Procedura erogazione servizio	Presso l'Ufficio Anagrafe è attivo un servizio finalizzato all'iscrizione all' AIRE del Comune di Palermo. Il cittadino che si trasferisce all'estero, deve recarsi presso la Circoscrizione Consolare dove intende stabilire dimora abituale e rendere la dichiarazione del proprio indirizzo anagrafico estero entro 90 gg. dall'immigrazione. L'Ufficio Consolare provvederà a trasmettere tale trasferimento al comune di Palermo che, quale ultimo Comune di residenza, cancellerà, dall'Anagrafe della Popolazione Residente (APR) il cittadino e iscriverà all'Anagrafe degli Italiani Residenti all'Estero (AIRE). L'iscrizione AIRE decorre giuridicamente dalla ricezione del mod.CONS/01 del comune di iscrizione. La dichiarazione firmata da tutti i componenti maggiorenni della famiglia, unitamente alle fotocopie dei documenti di identità validi, può essere resa anche nel Comune, prima del trasferimento all'Estero, ma diverrà efficace dal momento della conferma da parte dell'Ufficio Consolare dello Stato in cui è immigrato. L'iscrizione AIRE decorre giuridicamente dalla data della dichiarazione dell'espatrio al Comune.	
	Modulistica	Nessuna	
	Costi	Nessuno	
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Dichiarazione di nascita

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledì: 15:00 -17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 20 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata visionabile su http://www.comune.palermo.it/settori.php?func=settoressett=16&serv=201
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledì: 15:00 -17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)		n. 20 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	a vista
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Servizi Demografici Ufficio Stato Civile Piazza Giulio Cesare, 52 tel. 091/7403732 - Fax: 091/7403761 serviziodemografici@comune.palermo.it serviziostatocivile@comune.palermo.it PEC: statocivile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Maria Concetta Labate
	Procedura erogazione servizio	Presso gli sportelli dell'Ufficio Stato Civile e presso quasi tutte le Postazioni Decentrate è attivo il servizio di Dichiarazione di Nascita. La denuncia di ogni nuovo nato è prevista dalla legge e deve essere resa obbligatoriamente entro dieci giorni dalla data del parto. Nel caso di figli nati nel matrimonio la denuncia di nascita va sottoscritta da uno dei genitori davanti all'Ufficiale di Stato Civile del comune di nascita ovvero davanti all'Ufficiale di Stato Civile del Comune di residenza della madre (o del padre se vi è un preciso accordo). Se i figli sono nati fuori dal matrimonio, la denuncia va presentata da entrambi i genitori congiuntamente davanti all'Ufficiale di Stato Civile del comune di nascita ovvero davanti all'Ufficiale di Stato Civile del Comune di residenza della madre (o del padre se vi è un preciso accordo). All'Ufficiale di Stato Civile occorre presentare, oltre a un valido documento d'identità, l'attestazione di assistenza al parto rilasciata dal personale sanitario autorizzato. Se la nascita è resa tardiva dai dichiaranti è necessario sottoscrivere il motivo del ritardo.	
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%	
Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno	
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Dichiarazione di matrimonio

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI		
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledì: 15:00 -17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 20 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata visionabile su http://www.comune.palermo.it/settori.php?func=sette&sett=16&serv=201	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledì: 15:00 -17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 20 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	entro e non oltre 6 mesi dalla pubblicazione	
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni	
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Servizi Demografici Ufficio Stato Civile Piazza Giulio Cesare, 52 tel. 091/7403732 - Fax: 091/7403761 serviziemografici@comune.palermo.it serviziostatocivile@comune.palermo.it PEC: statocivile@cert.comune.palermo.it	
		Responsabile del procedimento	D.ssa Maria Concetta Labate	
	Procedura erogazione servizio	Presso gli sportelli dell'Ufficio Stato Civile e presso quasi tutte le Postazioni Decentrate è attivo il servizio di Dichiarazione di Matrimonio. Per contrarre matrimonio, sia esso civile che concordatario, è necessario procedere alla "Pubblicazione matrimoniale". Rito Civile: Le pubblicazioni si richiedono all'Ufficiale di Stato Civile, muniti dei documenti di identità validi, che provvederà d'ufficio all' acquisizione della documentazione necessaria ed a concordare con gli sposi la data e l'orario della celebrazione. I nubendi, al fine della stesura del verbale di pubblicazione dovranno dichiarare data e luogo di nascita e comune di residenza; qualora, si trovino nello status di divorziati, occorre indicare, anche la data ed il luogo dove è stato contratto il precedente matrimonio; qualora vedovi, dovranno dichiarare la data ed il luogo del decesso del coniuge.		
		Rito concordatario (o religioso): Le pubblicazioni si richiedono all'Ufficiale di Stato Civile, muniti di un valido documento di identità e della richiesta del rilascio di nulla osta previamente rilasciata dal Parroco o autorizzazione per i culti ammessi dallo Stato. L'atto relativo sarà affisso all'Albo Comunale delle rispettive residenze dei nubendi per 8 giorni consecutivi più 3 giorni per eventuali opposizioni previste dalla legge. Al momento del matrimonio è data facoltà agli sposi di scegliere il regime patrimoniale della comunione o separazione dei beni.		
		Gli stranieri che vogliono contrarre matrimonio, dovranno presentare " Nulla osta" rilasciato ai sensi dell'art. 116 c.c. dalle competenti Autorità del paese di origine. Gli stranieri, facenti parte dei paesi che hanno aderito alla Convenzione di Monaco del 05.09.1980, dovranno presentare, in sostituzione del nulla osta, il certificato di capacità matrimoniale. L'Ufficiale di stato civile che istruisce la pratica, provvederà inoltre, ad inviare agli uffici competenti, previa compilazione di appositi modelli da parte degli interessati, l'eventuale cambio di domicilio ai fini dell'annotazione sulla patente e sul libretto di circolazione nonché ai fini del pagamento TARSU.		
		Modulistica	Nessuna	
	Costi	se entrambi i nubendi sono residenti nel Comune di Palermo è necessaria nr. 1 marca da bollo di euro 16; se uno dei nubendi è residente in altro Comune o iscritto AIRE, necessitano nr. 2 marche da bollo di euro 16; euro 0,52 per diritti di segreteria.		
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%		
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%	
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%		
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%	
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%	
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%	

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Dichiarazione di morte

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledì: 15:00 -17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 20 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata visionabile su http://www.comune.palermo.it/settori.php?func=setto&set=16&serv=201
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledì: 15:00 -17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 20 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	entro 24 ore dal decesso
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Servizi Demografici Ufficio Stato Civile Piazza Giulio Cesare, 52 tel. 091/7403732 - Fax: 091/7403761 servizidemografici@comune.palermo.it serviziostatocivile@comune.palermo.it PEC: statocivile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Maria Concetta Labate
	Procedura erogazione servizio		Presso gli sportelli dell'Ufficio Stato Civile e presso quasi tutte le Postazioni Decentrate è attivo il servizio di Dichiarazione di Morte. La denuncia di morte è obbligatoria e va resa dai familiari, da un delegato o da persona informata del decesso entro le 24 ore dall'evento. Per i decessi in Ospedale o in Istituto, la denuncia deve essere inoltrata all'Amministrazione Comunale dal Direttore Sanitario o da un suo delegato. Per i decessi in abitazione, il dichiarante o delegato deve presentarsi all'ufficiale dello stato civile esibendo i seguenti documenti: - certificato di morte compilato dal medico curante; - scheda Istat compilata dal medico curante/medico necroscopo; - accertamento di decesso compilato dal medico necroscopo.
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Dichiarazione di cittadinanza

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nella prima circoscrizione
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)		n. 1 sportello presente nella prima circoscrizione	
Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio		NO	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	entro 6 mesi dalla notifica del decreto di conferimento
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Servizi Demografici Ufficio Stato Civile Piazza Giulio Cesare, 52 tel. 091/7403732 - Fax: 091/7403761 serviziodemografici@comune.palermo.it serviziostatocivile@comune.palermo.it PEC: statocivile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Maria Concetta Labate
	Procedura erogazione servizio	Presso l'Ufficio Stato Civile è attivo il servizio relativo all'espletamento delle pratiche di cittadinanza. Precisamente: a) Prestazione di giuramento per acquisto della cittadinanza italiana a seguito di decreto ministeriale o presidenziale: In questo caso occorre presentarsi personalmente con la documentazione predisposta dalla Prefettura ed essere muniti di passaporto e permesso di soggiorno in corso di validità; b) Lo straniero, nato in Italia, che vi abbia risieduto legalmente dalla nascita senza interruzioni fino al raggiungimento della maggiore età, diviene cittadino italiano se dichiara, entro un anno dal raggiungimento della maggiore età, di voler acquistare la cittadinanza, davanti all'Ufficiale di Stato Civile del Comune di residenza. c) Il cittadino italiano che ha perduto la cittadinanza, può fare istanza per rendere dichiarazione per il riacquisto della cittadinanza italiana. Anche in questo caso bisogna essere residenti regolarmente nel Comune; d) L'interessato deve esprimere la volontà di ottenere il riconoscimento della cittadinanza italiana jure sanguinis. Dopo le necessarie verifiche da parte dell'Ufficio e ricevute le opportune istruzioni, l'interessato presenta istanza in bollo, indirizzata al Sindaco, di riconoscimento della cittadinanza italiana jure sanguinis con allegata la documentazione prevista dalla Circolare del Ministero dell'Interno n.K28.1/91. Occorre presentare: • Istanza in bollo indirizzata al Sindaco con allegata documentazione richiesta; • Passaporto; • Permesso di Soggiorno	
		Modulistica	SI
		Costi	Nessuno
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%	
Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1	
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Dichiarazione di riconoscimento figlio naturale

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledì: 15:00 -17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 20 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata visionabile su http://www.comune.palermo.it/settori.php?func=setto&set=16&serv=201
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledì: 15:00 -17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 20 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	entro 10 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Servizi Demografici Ufficio Stato Civile Piazza Giulio Cesare, 52 tel. 091/7403732 - Fax: 091/7403761 serviziodemografici@comune.palermo.it serviziostatocivile@comune.palermo.it PEC: statocivile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Maria Concetta Labate
	Procedura erogazione servizio		Presso gli sportelli dell'Ufficio Stato Civile e presso quasi tutte le Postazioni Decentrate è attivo il servizio di Dichiarazione riconoscimento figlio naturale. Il figlio nato da genitori non coniugati è detto naturale. In tal caso è necessaria una dichiarazione da parte di un genitore (se solo uno dei due genitori lo riconosce) o di entrambi i genitori (se tutti e due lo riconoscono). Il riconoscimento può essere fatto all'atto della denuncia di nascita o successivamente alla nascita secondo una delle seguenti modalità: - dichiarazione davanti all'ufficiale di stato civile di un qualsiasi Comune; - dichiarazione presso il Giudice Tutelare; - dichiarazione davanti ad un notaio o con testamento; - dichiarazione all'atto del matrimonio dei genitori, in tale caso si acquisisce lo stato di figlio legittimo.
		Modulistica	si
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Annotazione tutela ed interdizione

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI		
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledì: 15:00 -17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nella prima circoscrizione	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledì: 15:00 -17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nella prima circoscrizione	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	entro 15 giorni dalla presentazione della documentazione	
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni	
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Servizi Demografici Ufficio Stato Civile Piazza Giulio Cesare, 52 tel. 091/7403732 - Fax: 091/7403761 serviziodemografici@comune.palermo.it serviziostatocivile@comune.palermo.it PEC: statocivile@cert.comune.palermo.it	
		Responsabile del procedimento	D.ssa Maria Concetta Labate	
		Procedura erogazione servizio	Presso gli sportelli dell'Ufficio Stato Civile e presso quasi tutte le Postazioni Decentrate è attivo il servizio di richiesta tutela ed interdizione.	
		Modulistica	Nessuna	
		Costi	Nessuno	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno	
		Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
			Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%	
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%	
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%	

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Richiesta rettifica atti di stato civile

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledì: 15:00 -17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nella prima circoscrizione
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledì: 15:00 -17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nella prima circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	entro 15 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Servizi Demografici Ufficio Stato Civile Piazza Giulio Cesare, 52 tel. 091/7403732 - Fax: 091/7403761 serviziodemografici@comune.palermo.it serviziostatocivile@comune.palermo.it PEC: statocivile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Maria Concetta Labate
		Procedura erogazione servizio	Presso gli sportelli dell'Ufficio Stato Civile è attivo il servizio di richiesta rettifica atti di stato civile
		Modulistica	si
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
Coerenza a norme e statuizioni			

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Richiesta consegna libretti di pensione

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledì: 15:00 -17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nella prima circoscrizione
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledì: 15:00 -17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nella prima circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	entro 15 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Servizi Demografici Ufficio Stato Civile Piazza Giulio Cesare, 52 tel. 091/7403732 - Fax: 091/7403761 servizi demografici@comune.palermo.it serviziostatocivile@comune.palermo.it PEC: statocivile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Maria Concetta Labate
		Procedura erogazione servizio	Presso gli sportelli dell'Ufficio Stato Civile è attivo il servizio di richiesta consegna libretti di pensione. L'incaricato del Sindaco consegna, previa autentica delle foto, i libretti di pensione del Ministero del Tesoro e di guerra.
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Richiesta consegna fogli di congedo illimitato

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledì: 15:00 -17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nella prima circoscrizione
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledì: 15:00 -17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nella prima circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	a vista
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Servizi Demografici Ufficio Stato Civile Piazza Giulio Cesare, 52 tel. 091/7403732 - Fax: 091/7403761 serviziodemografici@comune.palermo.it serviziosatacivile@comune.palermo.it PEC: statocivile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Maria Concetta Labate
		Procedura erogazione servizio	Presso gli sportelli dell'Ufficio Stato Civile è attivo il servizio di richiesta consegna fogli di congedo illimitato L'incaricato del Sindaco consegna, previa registrazione e vidimazione, i congedi militari. Il congedo è un documento che riporta i dati anagrafici dell'arruolato, il grado, il numero di matricola o dell'ultimo richiamo alle armi e la data del congedo. Serve per dimostrare la propria posizione rispetto agli obblighi militari.
		Modulistica	Nessuna
	Costi	Nessuno	
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Richiesta consegna libretti internazionali di famiglia

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nella prima circoscrizione
	Erogazione	Giorno/ore apertura	Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nella prima circoscrizione
	Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	entro 3 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Servizi Demografici Ufficio Stato Civile Piazza Giulio Cesare, 52 tel. 091/7403732 - Fax: 091/7403761 serviziemografici@comune.palermo.it serviziostatocivile@comune.palermo.it PEC: statocivile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Maria Concetta Labate
		Procedura erogazione servizio	Presso l'Ufficio Stato Civile è attivo il servizio di richiesta consegna libretti internazionali di famiglia.
		Modulistica	si
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Richiesta certificazione esito di leva

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledì: 15:00 -17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nella prima circoscrizione
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledì: 15:00 -17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nella prima circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	15 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	a vista
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Servizi Demografici Ufficio Stato Civile Piazza Giulio Cesare, 52 tel. 091/7403732 - Fax: 091/7403761 serviziodemografici@comune.palermo.it serviziostatocivile@comune.palermo.it PEC: statocivile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Maria Concetta Labate
		Procedura erogazione servizio	Presso gli sportelli dell'Ufficio Stato Civile viene rilasciato la certificazione di esito di leva che, oltre a riportare i dati anagrafici del soggetto iscritto nella lista di leva e la classe di appartenenza, indica anche l'esito della visita psico-fisica attitudinale. Serve a comprovare la posizione nei riguardi degli obblighi militari: arruolato, rivedibile, riformato, dispensato, esonerato, alle armi, congedato.
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Il costo è pari ad Euro 0,26.
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Richiesta copia integrale di Atto di nascita, di morte e di matrimonio

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledì: 15:00 -17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nella prima circoscrizione
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledì: 15:00 -17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nella prima circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	entro 30 gg
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Servizi Demografici Ufficio Stato Civile Piazza Giulio Cesare, 52 tel. 091/7403732 - Fax: 091/7403761 serviziodemografici@comune.palermo.it serviziostatocivile@comune.palermo.it PEC: statocivile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Maria Concetta Labate
		Procedura erogazione servizio	Presso gli sportelli dell'Ufficio Stato Civile è attivo il servizio di rilascio copia integrale dell'atto di nascita, di morte e di matrimonio. La Copia integrale è la copia del volume di Stato Civile in cui è stato registrato l'evento, con le eventuali annotazioni.
		Modulistica	si
		Costi	Il costo di questo tipo di documento è di € 0,12.
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Richiesta rilascio estratto plurilingue per l'utilizzo all'estero

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledì: 15:00 -17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nella prima circoscrizione
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledì: 15:00 -17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nella prima circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	a vista
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Servizi Demografici Ufficio Stato Civile Piazza Giulio Cesare, 52 tel. 091/7403732 - Fax: 091/7403761 servizidemografici@comune.palermo.it serviziostatocivile@comune.palermo.it PEC: statocivile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Maria Concetta Labate
	Modulistica	Procedura erogazione servizio	Presso gli sportelli dell'Ufficio Stato Civile è attivo il servizio di rilascio estratto plurilingue per l'utilizzo all'estero. L'estratto plurilingue è un documento redatto per l'utilizzo all'estero, pertanto non necessita di traduzione. Serve per documentare la data, il luogo di nascita, il matrimonio e la morte e può essere rilasciato solo dal Servizio Stato Civile.
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Richiesta rilascio certificazione di cittadinanza

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledì: 15:00 -17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nella prima circoscrizione
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledì: 15:00 -17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nella prima circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	a vista
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Servizi Demografici Ufficio Stato Civile Piazza Giulio Cesare, 52 tel. 091/7403732 - Fax: 091/7403761 serviziodemografici@comune.palermo.it serviziostatocivile@comune.palermo.it PEC: statocivile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Maria Concetta Labate
	Procedura erogazione servizio	Procedura erogazione servizio	Presso gli sportelli dell'Ufficio Stato Civile è attivo il servizio di rilascio certificazione di cittadinanza. Il certificato di cittadinanza, che si richiede solo nel Comune di residenza, attesta la cittadinanza del richiedente.
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Il suo costo è: Euro 0,30 se in carta libera; Euro 16,63 se in bollo.
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Richiesta pubblicazione degli atti contenenti i nominativi dei nubendi per matrimoni

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledì: 15:00 -17:00
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 20 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata visionabile su http://www.comune.palermo.it/settori.php?func=setto&sett=16&serv=201
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledì: 15:00 -17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)		n. 20 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	a vista
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	3 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Servizi Demografici Ufficio Stato Civile Piazza Giulio Cesare, 52 tel. 091/7403732 - Fax: 091/7403761 serviziodemografici@comune.palermo.it serviziostatocivile@comune.palermo.it PEC: statocivile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Maria Concetta Labate
	Procedura erogazione servizio	Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Richiesta inserimento all'Albo degli scrutatori per elezioni nazionali e referendarie

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledì: 15:00 -17:00 - Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 nella prima circoscrizione
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledì: 15:00 -17:00 - Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 nella prima circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	entro 30 giorni dalla scadenza del bando
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Servizi Demografici Ufficio Eletturato Piazza Giulio Cesare, 52 tel. 091/7403803 Fax: 091/7403810 serviziodemografici@comune.palermo.it servizioelettorato@comune.palermo.it PEC: eletturato@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Maria Concetta Labate
	Procedura erogazione servizio	Presso gli sportelli dell'Ufficio Eletturato è attivo il servizio di richiesta inserimento all'Albo degli scrutatori per elezioni nazionali e referendarie. L'iscrizione all'albo unico è condizione necessaria per essere designati in qualità di scrutatori presso un seggio elettorale in occasione delle consultazioni popolari a carattere nazionale o referendario. La presentazione della domanda va effettuata dal 2 al 30 novembre di ogni anno. La permanenza nell'Albo Unico degli Scrutatori si verifica fino a quando l'interessato non chieda di essere cancellato per gravi e comprovati motivi, oppure sia cancellato d'ufficio per perdita dei requisiti prescritti, per aver riportato una condanna per reati in materia elettorale o per assenza ingiustificata; la domanda di cancellazione dall'albo deve essere presentata dal 1° al 31 dicembre di ogni anno, a condizione che l'iscritto abbia espletato per almeno una volta l'ufficio di scrutatore.	
		Modulistica	l'allegato al bando
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
	Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)
Coerenza a norme e statuizioni		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Richiesta inserimento all'Albo degli scrutatori per elezioni regionali, provinciali e comunali

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledì: 15:00 -17:00 - Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 nella prima circoscrizione
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledì: 15:00 -17:00 - Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 nella prima circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	entro 6 giorni dalla ricezione prevista per legge
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Servizi Demografici Ufficio Elettoreto Piazza Giulio Cesare, 52 tel. 091/7403803 Fax: 091/7403810 servizidemografici@comune.palermo.it servizioelettorato@comune.palermo.it PEC: elettorato@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Maria Concetta Labate
		Procedura erogazione servizio	Presso gli sportelli dell'Ufficio Elettoreto è attivo il servizio di richiesta inserimento all'Albo degli scrutatori per le elezioni regionali, provinciali e comunali. La presentazione dell'istanza permette alla partecipazione della selezione per svolgere l'attività di scrutatore presso un seggio elettorale in occasione delle consultazioni popolari. Si precisa, inoltre, che l'istanza di iscrizione va presentata ogni qual volta vengono indette le suddette elezioni.
		Modulistica	l'allegato al bando
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
	Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)
Livello percentuale di conformità alle norme vigenti			100%
Coerenza a norme e statuizioni		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Richiesta inserimento all'Albo dei Presidenti di seggio

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledì: 15:00 -17:00 - Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nella prima circoscrizione
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledì: 15:00 -17:00 - Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nella prima circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	entro 30 giorni dalla scadenza del bando
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Servizi Demografici Ufficio Eletturato Piazza Giulio Cesare, 52 tel. 091/7403803 Fax: 091/7403810 servizidemografici@comune.palermo.it servizioelettorato@comune.palermo.it PEC: elettorato@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Maria Concetta Labate
	Procedura erogazione servizio	Procedura erogazione servizio	Presso gli sportelli dell'Ufficio Eletturato è attivo il servizio di richiesta inserimento all'Albo dei Presidenti di seggio. L'iscrizione all'albo è condizione necessaria per essere designati in qualità di presidenti presso un seggio elettorale in occasione delle consultazioni elettorali. Il termine per la presentazione della domanda decorre dal 1° al 30 ottobre di ogni anno. La permanenza nell'Albo Unico dei Presidenti di Seggio si verifica fino a quando l'interessato non chieda di essere cancellato per gravi e comprovati motivi oppure sia cancellato d'ufficio per perdita dei requisiti prescritti, per aver riportato una condanna per reati in materia elettorale o per assenza non giustificata.
		Modulistica	l'allegato al bando
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Richiesta inserimento all'Albo dei Giudici Popolari per la Corte d'Assise e per la Corte d'Assise di Appello

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledì: 15:00 -17:00 - Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 nella prima circoscrizione
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledì: 15:00 -17:00 - Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 nella prima circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	i tempi prestabiliti dalla L. 287/1951 e ss.mm.ii.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	entro 15 giorni dall'affissione all'albo pretorio (art. 17 L10/04/1951 n. 287) c/o Corte d'Appello
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Servizi Demografici Ufficio Eletturato Piazza Giulio Cesare, 52 tel. 091/7403803 Fax: 091/7403810 serviziodemografici@comune.palermo.it servizioelettorato@comune.palermo.it PEC: elettorato@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Maria Concetta Labate
		Procedura erogazione servizio	Presso gli sportelli dell'Ufficio Eletturato è attivo il servizio di richiesta inserimento all'Albo dei Giudici Popolari per la Corte d'Assise e per la Corte d'Assise di Appello. L'iscrizione all'albo è condizione necessaria per essere designati in qualità di giudici popolari presso la Corte d'Assise di primo e di secondo grado in occasione delle sessioni di giudizio delle stesse. Il termine per la presentazione della domanda decorre dal 1 maggio al 31 luglio di ogni anno dispari. L'iscrizione permane fino a cancellazione d'ufficio per perdita dei requisiti prescritti dalla legge.
		Modulistica	l'allegato al bando
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Richiesta rilascio tessere elettorali

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI		
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledì: 15:00 -17:00 - Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 23 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata visionabile su	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledì: 15:00 -17:00 - Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 23 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti allo sportello	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	a vista	
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni	
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Servizi Demografici Ufficio Elettorato Piazza Giulio Cesare, 52 tel. 091/7403803 Fax: 091/7403810 serviziodemografici@comune.palermo.it servizioelettorato@comune.palermo.it PEC: elettorato@cert.comune.palermo.it	
		Responsabile del procedimento	D.ssa Maria Concetta Labate	
	Procedura erogazione servizio	Presso gli sportelli dell'Ufficio Elettorato, Ufficio Anagrafe e tutte le Postazioni Decentrate è attivo il servizio di rilascio della tessera elettorale. La consegna della tessera elettorale è eseguita, in plico chiuso, a cura del comune di iscrizione elettorale, all'indirizzo del titolare, ed è constatata mediante ricevuta firmata dall'intestatario o da persona con lui convivente. Qualora l'intestatario non possa o non voglia rilasciare ricevuta, l'addetto alla consegna la sostituisce con la propria dichiarazione. In caso di trasferimento di residenza di un elettore da un comune ad un altro, il comune di nuova iscrizione nelle liste elettorali provvede a consegnare al titolare una nuova tessera elettorale, previo ritiro di quella rilasciata dal comune di precedente residenza. La tessera elettorale è ritirata qualora il titolare perda il diritto al voto ai sensi della normativa vigente; il ritiro è effettuato, a cura del comune, previa notifica all'interessato della relativa comunicazione contenente gli specifici motivi che ostano al godimento dell'elettorato attivo.		
		La tessera ritirata è conservata nel fascicolo personale del titolare. In caso di deterioramento della tessera, con conseguente inutilizzabilità, l'ufficio elettorale del comune rilascia al titolare un duplicato della stessa, previa presentazione da parte dell'interessato di apposita domanda e consegna dell'originale deteriorato. Su domanda dell'interessato, si procede al rinnovo della tessera elettorale personale per smarrimento, per deterioramento o quando essa non risulti più utilizzabile in seguito all'esaurimento degli spazi ivi contenuti per la certificazione dell'esercizio del diritto al voto. Il rilascio del duplicato è personale.		
		Modulistica	Nessuna	
		Costi	Nessuno	
	Snellimento procedure	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)		100%
		N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)		nessuno
		Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)		90%
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%
Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)		90%		
Livello percentuale di conformità alle norme vigenti		100%		
Efficacia	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)		100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)		100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Richiesta rilascio certificati elettorali

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledì: 15:00 -17:00 - Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 23 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata visionabile su
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledì: 15:00 -17:00 - Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 23 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	a vista
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Servizi Demografici Ufficio Elettorato Piazza Giulio Cesare, 52 tel. 091/7403803 Fax: 091/7403810 serviziodemografici@comune.palermo.it servizioelettorato@comune.palermo.it PEC: elettorato@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Maria Concetta Labate
	Procedura erogazione servizio	Procedura erogazione servizio	Presso gli sportelli dell'Ufficio Elettorato, dell'Ufficio Anagrafe e presso tutte le Postazioni Decentrate è attivo il servizio di rilascio certificati elettorali. È il certificato che attesta la capacità elettorale del richiedente e l'effettiva iscrizione nelle liste elettorali del Comune di residenza, cioè la sua qualità di elettore. Il certificato può essere richiesto per l'ammissione a concorsi pubblici in genere (Pubblica Amministrazione, carriere militari, amministrazioni locali) e per gli usi consentiti dalla legge o uso candidatura.
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Il costo è Euro 0,30 se in carta libera, Euro 16,63 se in bollo.
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino - Le Circoscrizioni -

Attività informativa e di presentazione istanze per ottenere le agevolazioni sul Bonus Gas

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Avvisi affissi nelle bacheche degli Uffici Circoscrizionali.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledì: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le 8 circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli.
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledì: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le 8 circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli.
	Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI con Delega.	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni	5 minuti via telematica - 10/20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Acquisizione istanza. Tempo reale. Erogazione servizio entro 30 giorni.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizi Circoscrizionali (vedi elenco n. 1)
		Responsabile del procedimento	Vedi elenco n.2.
		Procedura erogazione servizio	Il servizio risponde all'obiettivo di agevolare il cittadino al fine di ottenere il beneficio economico per la riduzione delle spese per l'uso di gas. Il servizio si articola in 1) Ricezione dell' istanza compilata dall'utente nel relativo modulo, 2) Istruttoria; 3) Verifica anagrafica e trasmissione telematica al distributore competente con l'inserimento in Sgate.
		Modulistica	Modulo A Gas - Forniture individuali mod. 816.1 doc. Modulo B Gas - Forniture ind e centr. mod. 816.2 doc. Modulo C Gas - Forniture centralizzate mod. 816.3 doc.
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	Da 80% a 100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio	Le 8 Circoscrizioni territorialmente competenti
Soddisfazione del cittadino		Livello percentuale di <u>soddisfazione dell'utenza</u>	Da 85% a 100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini	Da 85% a 100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	Da 85% a 100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite	100%

CARTA DEI SERVIZI				
I Servizi Civili per il Cittadino - Le Circoscrizioni -				
Attività informativa e di presentazione istanze per ottenere le agevolazioni sul Bonus Energia Elettrica				
FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI		
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Avvisi affissi nelle bacheche degli Uffici Circoscrizionali.	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledì: 15,00-17,30	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le 8 circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli.	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledì: 15,00-17,30	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni	Tutte le 8 circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli.	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI con Delega.	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio	Acquisizione istanza. Tempo reale. Erogazione servizio entro 30 giorni.	
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi	max 30 giorni	
Trasparenza		Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizi Circoscrizionali (vedi elenco n. 1)	
		Responsabile del procedimento	Vedi elenco n. 2.	
	Chiarezza procedure	Procedura erogazione servizio	Il servizio risponde all'obiettivo di agevolare il cittadino al fine di ottenere il beneficio economico per la riduzione delle spese per l'uso di energia elettrica. Il Servizio si articola in: Accettazione dell' istanza compilata dall'utente nel relativo modulo. 2) Istruttoria, 3) Verifica anagrafica e trasmissione telematica al distributore competente con l'inserimento in Sgate.	
		Modulistica	Modulo A Energia - Disagio Economico mod. 817.1 doc. Modulo B Energia - Disagio Fisico. mod. 817.2 doc. Modulo C Energia - Dichiaraz. sostitutiva mod. 817.3 doc. Modulo D Energia - Rich. cert. Asp mod. 817.4 doc. Modulo E Energia dich. sost. ric. famiglia num. mod. 817.5 doc.	
	Costi		Nessuno	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito	100%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio	Le 8 Circoscrizioni territorialmente competenti	
	Soddisfazione del cittadino		Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza	95%/100%
			Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini	98%/100%
	Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	95%/100%
Coerenza a norme e statuizioni			Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
			Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi	100%
			Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino - Le Circoscrizioni -

Attività informativa e di presentazione istanze per l'erogazione dell'assegno di maternità.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Avvisi, Bandi affissi nelle bacheche degli Uffici Circostrizionali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledì: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le 8 circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli.
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledì: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le 8 circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli.
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI con Delega
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni	10 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Accettazione istanze. Tempo reale- Istruttoria, autorizzazione istanze on-line al pagamento tramite l'I.N.PS Entro 30 gg.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizi Circostrizionali (vedi elenco n. 1)
		Responsabile del procedimentc	Vedi elenco n.2.
		Procedura erogazione servizio	Il servizio risponde all'obiettivo di agevolare le madri non lavoratrici con relativo assegno una tantum, aventi diritto, istruendo le relative istanze ed inviandole telematicamente all'INPS quale ente erogatore.
		Modulistica	Rich. Istanza assegno Mod.818.1 doc.
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90% - 100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Tutte le 8 circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli.
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90% - 100%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		90% - 100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90% - 100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino - Le Circoscrizioni -

Attività informativa e di presentazione istanze per l'erogazione dell'assegno nucleo familiare con tre figli minori.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Avvisi, Bandi affissi nelle bacheche degli Uffici Circoscrizionali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledì: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le 8 circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli.
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledì: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le 8 circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli.
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si con Delega.
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Accettazione istanze. Tempo reale- Istruttoria, autorizzazione istanze on-line al pagamento tramite l'I.N.PS Entro 30 gg.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizi Circoscrizionali (vedi elenco n. 1)
		Responsabile del procedimento	Vedi elenco n.2.
		Procedura erogazione servizio	Il servizio risponde all'obiettivo di agevolare gli utenti a basso reddito ed aventi tre figli minori, istruendo le relative istanze ed inviandole telematicamente all'INPS quale ente erogatore.
		Modulistica Costi	Rich. istanza per ass. nucleo fam. con tre figli min. Mod. 819.1 Nessuno
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90% - 100%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Tutte le 8 circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli.
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90% - 98%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		90%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%- 98%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino - Le Circostrizioni -

Attività informativa e di presentazione istanze per il rilascio del tesserino venatorio

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici circoscrizionali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledì: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le 8 circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli.
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledì: 15,00-17,30
Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)		Tutte le 8 circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli.	
	Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10-15 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizi Circoscrizionali (vedi elenco n. 1)
		Responsabile del procedimento	Vedi elenco n.2.
		Procedura erogazione servizio	Il servizio risponde all'obiettivo di rilasciare i tesserini venatori ai richiedenti aventi diritto previa verifica documentazione su indicazione della Circolare della Regione Siciliana.
	Costi	Modulistica	Nessuna
		Costi	Tassa Concessione Governativa comprensiva di addizionale € 173,16 + tassa Concessione Governativa Regionale € 84,00 + assicurazione obbligatoria caccia € 45,00 - Ulteriori importi per altri ambiti territoriali di caccia o per caccia alla selvaggina migratoria.
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%- 95%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Tutte le 8 circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli.
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90% - 95%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	95% - 100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino - Le Circostrizioni -

Attività informativa e di presentazione istanze per il rilascio del tesserino per la raccolta dei funghi.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI		
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici circostrizionali	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledì: 15,00-17,30	
		Sportelli presenti nelle circostrizioni (min. 1)	Tutte le 8 circostrizioni. Da 1 a 2 Sportelli.	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledì: 15,00-17,30	
		Sportelli presenti nelle circostrizioni (min. 1)	Tutte le 8 circostrizioni. Da 1 a 2 Sportelli.	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti allo sportello	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione immediata	
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni	
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizi Circostrizionali (vedi elenco n. 1)	
		Responsabile del procedimentc	Vedi elenco n.2	
	Modulistica	Procedura erogazione servizio	Il servizio risponde all'obiettivo di rilasciare il tesserino per la raccolta dei funghi ai richiedenti aventi diritto. Accettazione richiesta previa verifica documentazione su indicazione della Circolare dell'Assessorato Agricoltura e Foreste della Regione Siciliana.	
		Richiesta istanza per il rilascio tess. funghi		Mod.820-1.doc
			Richiesta rinnovo tesserino funghi	Mod. 820.2 doc
	Richiesta duplicato tesserino funghi	Mod. 820.3 doc		
	Costi	2 Marche da bollo € 14,62- Versamento di € 30,00 per il tesserino amatoriale; versamento di € 30,00 per tesserino a scopo scientifico; versamento di € 100,00 per il tesserino professionale.		
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%	
Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Tutte le 8 circostrizioni. Da 1 a 2 Sportelli.		
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%		
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	95%- 100%		
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%	
	Coerenza a norme e statuzioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%	
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%	

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino - Le Circoscrizioni -

Attività Carta Acquisti Sperimentale

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Avvisi nelle bacheche degli Uffici Circoscrizionali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledì: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le 8 circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli.
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledì: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le 8 Circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli.
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10-20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Tempi stabiliti dall'INPS
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizi Circoscrizionali (vedi elenco n. 1)
		Responsabile del procedimento	Vedi elenco n. 2
		Procedura erogazione servizio	Ricezione e caricamento istanze
		Modulistica	Scaricabile dal sito istituzionale del Comune o da reperire presso lo sportello Polifunzionale (copia documento d'identità (attestazione ISEE non superiore a € 3.000,00 rivolta a famiglie con almeno un minore e senza lavoro ecc.)
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%-100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Tutte le 8 Circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli.
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%- 100%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		90%- 100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%- 100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
	Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%	

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino - Le Circoscrizioni -

Attività informativa e di presentazione istanze TARES

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI		
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Avvisi nelle bacheche degli Uffici Circoscrizionali	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledì: 15,00-17,30	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le 8 Circoscrizioni. Da 1 a2 Sportelli.	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledì: 15,00-17,30	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le 8 Circoscrizioni. Da 1 a2 Sportelli.	
Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI con delega			
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	da 10 a- 20 minuti allo sportello	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione immediata	
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni presso il Settore Tributi.	
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizi Circoscrizionali (vedi elenco n. 1)	
		Responsabile del procedimentc	Vedi elenco n. 2	
	Modulistica	Procedura erogazione servizio	Il servizio risponde all'obiettivo di agevolare il cittadino a presentare la dichiarazione TARSU presso la Circoscrizione di appartenenza , lo sportello distribuisce i modelli da compilare, riceve le istanze e le trasmette al Settore Tributi. Ricezione istanze. Tempo reale. Trasmissione istanze al Settore Tributi. Cadenza settimanale.	
		Istanza Uso abitazione	mod. 821.1 doc.	
		Istanza uso attività	mod. 821.2doc.	
	Costi	Nessuno		
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%-100%		
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Tutte le 8 Circoscrizioni. Da 1 a2 Sportelli.	
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90% - 100%		
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90% - 100%		
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90% - 100%	
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%	
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%	

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino - Le Circoscrizioni -

Attività Bonus Figlio

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Avvisi nelle bacheche degli Uffici Circoscrizionali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledì: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le 8 Circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledì: 15,00-17,30
Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)		Tutte le 8 Circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli	
Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio		No	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	Da 10 a 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Tempi stabiliti dall'Assessorato Regionale della Famiglia e Politiche Sociali.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizi Circoscrizionali (vedi elenco n. 1)
		Responsabile del procedimento	Vedi elenco n. 2
		Procedura erogazione servizio	Ricezione istanze e trasmissione al Servizio Coordinamento
		Modulistica	Scaricabile dal sito istituzionale del Comune o da reperire presso lo Sportello Polifunzionale (documento d'identità ; attestazione ISEE inferiore a € 5.000 ; copia permesso di soggiorno per i soggetti extracomunitari; eventuale copia provvedimento di adozione; nascita del figlio nel Comune di Palermo)
	Costi	nessuno	
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%- 100%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Tutte le 8 Circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%- 100%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90%- 100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%- 100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino - Le Circoscrizioni -

Presentazione segnalazioni inconvenienti esistenti nell'ambito circoscrizionale di appartenenza

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Awvisi nelle bacheche degli Uffici Circoscrizionali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledì: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni	Tutte le 8 Circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledì: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni	Tutte le 8 Circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni	Da 5 a 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Da 2 a 10 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizi Circoscrizionali (vedi elenco n. 1)
		Responsabile del procedimento	Vedi elenco n. 2
		Procedura erogazione servizio	Il servizio risponde all'esigenza di ascoltare le problematiche esistenti presso i territori circoscrizionali per la successiva segnalazione ai competenti uffici per gli adempimenti consequenziali. Ricezione istanza. Tempo reale. Inoltre agli uffici competenti tramite l'Ufficio di Presidenza.
		Modulistica	No
	Costi	Nessuno	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80 - 100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio	Tutte le 8 Circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza	Da 90% a 98%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini		Da 90% a 100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	Da 90% a 98%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino - Le Circoscrizioni -

Sportello di Front Office di prima accoglienza

FATTORI DI QUALITA'			
FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari e bandi affissi nelle bacheche degli Uffici Circostrizionali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledì: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le 8 Circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledì: 15,00-17,30
Sportelli presenti nelle circoscrizioni		Tutte le 8 Circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli	
	Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio	Erogazione immediata.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizi Circostrizionali (vedi elenco n. 1)
		Responsabile del procedimentc	Vedi elenco n. 2
		Procedura erogazione servizio	Il servizio risponde all'obiettivo di semplificare i rapporti tra i cittadini e la pubblica amministrazione. Svolge funzioni di accoglienza e informazione nonché di accompagnamento/orientamento.
		Modulistica	No
	Costi	Nessuno	
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito	80 - 100%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio	Tutte le 8 Circoscrizioni. N 1 Sportello
Soddisfazione del cittadino		Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza	85%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite	100%

CARTA DEI SERVIZI				
I Cittadini e l'esercizio di attività				
Attività rilascio codice di attivazione Servizi On line				
FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI		
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - avvisi affissi nelle bacheche degli Uffici -	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledì: 15,00-17,30	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le 8 Circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledì: 15,00-17,30	
Sportelli presenti nelle circoscrizioni Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio		Tutte le 8 Circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli No		
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni	da 5 - 15 minuti allo sportello	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio	Tempo reale	
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi		
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizi Circoscrizionali (vedi elenco n. 1) Vedi elenco 2	
		Responsabile del procedimento		
		Procedura erogazione servizio		Ricezione istanza e rilascio codice pin
		Modulistica (disponibile anche sul sito del Comune - Circoscrizioni - servizi comuni)		Disponibile presso le Circoscrizioni
	Costi	Nessuno		
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito	Da 90% a 100%		
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio	Tutte le 8 Circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli	
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza	Da 90% a 100%		
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini	Da 90% a 100%		
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	Da 90% a 100%	
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%	
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi	100%	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite	100%	

CARTA DEI SERVIZI			
I Cittadini e l'esercizio di attività			
Servizio - Integrazione all'Affitto			
FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - avvisi affissi nelle bacheche degli Uffici -
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledì: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le 8 Circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledì: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni	Tutte le 8 Circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni	da 5 - 15 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio	Tempo reale.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi	
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizi Circoscrizionali (vedi elenco n. 1)
		Responsabile del procedimento	Vedi elenco 2
		Procedura erogazione servizio	Tempo reale.
		Modulistica (disponibile anche sul sito del Comune - Circoscrizioni - servizi comuni)	No
	Costi	Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito	Da 90% a 100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio	8
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza	Da 90% a 100%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini		Da 90% a 100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	Da 90% a 100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite	100%

ELENCO 1

CIRCOSCRIZIONI	DIRIGENTE	INDIRIZZO	TELEFONO/ FAX
PRIMA primacircoscrizione@comune.palermo.it	D.ssa Giuseppina Patrizia Arena	Piazza Giulio Cesare, 52	091/7403790
SECONDA secondacircoscrizione@comune.palermo.it	D.ssa Giuseppina Patrizia Arena	Via San Ciro, 15	091/7409640
TERZA terzacircoscrizione@comune.palermo.it	D.ssa Giuseppina Patrizia Arena	Via F.sco Colla, 46	091/7407528
QUARTA quartacircoscrizione@comune.palermo.it	D.ssa Giuseppina Patrizia Arena	Viale Regione Siciliana N.O., 95	091/7409502
QUINTA quintacircoscrizione@comune.palermo.it	D.ssa Giuseppina Patrizia Arena	Via Adua, 22	091/7409254
SESTA sestacircoscrizione@comune.palermo.it	D.ssa Giuseppina Patrizia Arena	Via Monte San Calogero, 28	091/7407677
SETTIMA settimacircoscrizione@comune.palermo.it	D.ssa Giuseppina Patrizia Arena	Via Eleonora Duse, 31	091/7409409
OTTAVA ottavacircoscrizione@comune.palermo.it	D.ssa Giuseppina Patrizia Arena	Via Fileti, 19	091/7407412

ELENCO 2

CIRCOSCRIZIONI	U.O.	RESP. U.O	RECAPITI TELEFONICI
I	Staff Organi Istituzionali	CRACCHIOLO MARCO	091/7403812
	Assistenza Economica	IACOLANO PINA	091/7403790
	Direzione/Affari Generali	PAPPALARDO ALBA	091/7403821
	Sportello Polifunzionale	MACCHIANO LAURA	091/7403790
II	Staff Organi Istituzionali	SPANO' ANGELA	091/7409625
	Assistenza Economica	VARVARA' CARMELA	091/7409622
	Direzione/Affari Generali	GULLI VINCENZO	091/7409626
	Sportello Polifunzionale	VARVARA' CARMELA	091/7409630
III	Staff Organi Istituzionali	DRAGOTTA ELEONORA	091/7407501
	Assistenza Economica	DRAGOTTA ELEONORA	091/7407528
	Direzione/Affari Generali	GULLI VINCENZO	091/7407524
	Sportello Polifunzionale	PAVIA ANTONINO	091/7407520
IV	Staff Organi Istituzionali	GERACI ANNAMARIA	091/7409502
	Assistenza Economica	GERACI ANNAMARIA	091/7409502
	Direzione/Affari Generali	DI MAGGIO GIUSEPPA	091/7409512
	Sportello Polifunzionale	CILIO RITA CONCETTA	091/7409517
V	Staff Organi Istituzionali	NASCA ALESSANDRO	091/7409255
	Assistenza Economica	CIAPERONI PATRIZIA	091/7409254
	Direzione/Affari Generali	MASCARI LOREDANA	091/7409271
	Sportello Polifunzionale	CINTORINO SEBASTIANO	091/7409270
VI	Staff Organi Istituzionali	GUAGLIATA FRANCESCO	091/7407673
	Assistenza Economica	DALEO ANGELA	091/7407677
	Direzione/Affari Generali	MANFRE' GIUSEPPE	091/7407654
	Sportello Polifunzionale	DAMIANO SILVANA	091/7407677
VII	Staff Organi Istituzionali	TROIA ROSA	091/7409417
	Assistenza Economica	D'ANNA FILIPPA	091/7409409
	Direzione/Affari Generali	CONFORTI ANNA MARIA	091/7409417
	Sportello Polifunzionale	D'ANNA FILIPPA	091/7409409
VIII	Staff Organi Istituzionali	AGLIERI ANNA	091/7407412
	Assistenza Economica	NICOLINI MARIA	091/7407412
	Direzione/Affari Generali	NICOLINI MARIA	091/7407412
	Sportello Polifunzionale	BARBASSO SALVATORE	091/7407402

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

La città in numeri: indici demografici e prezzi - Richiesta informazioni statistiche sulla città di Palermo

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	lunedì: 9:00-12:30 mercoledì: 9:00-12:30 15:00-17:30 venerdì: 9:00-12:30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	non applicabile. Le richieste di informazioni statistiche possono essere inoltrate per e-mail, all'indirizzo statistica@comune.palermo.it ; per fax, al numero 0917408511; per posta o di persona
	Erogazione	Giorni/ore apertura	lunedì: 9:00-12:30 mercoledì: 9:00-12:30 15:00-17:30 venerdì: 9:00-12:30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	non applicabile. Le richieste di informazioni statistiche possono essere inoltrate per e-mail, all'indirizzo statistica@comune.palermo.it ; per fax, al numero 091 7408511; per posta o di persona
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Non applicabile. Le richieste di informazioni statistiche possono essere inoltrate da chiunque
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	immediata per via telematica e/o telefonica - 10 minuti in sede
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	I tempi di erogazione delle informazioni dipendono dalla complessità della richiesta, dalla necessità o meno di procedere ad elaborazioni specifiche, dalla disponibilità dei dati; l'impegno dell'Ufficio è di soddisfare le richieste entro 20 giorni; per elaborazioni complesse entro 30 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Direzione Generale Ufficio Pianificazione Strategica - Ufficio Statistica Via del Quattro Aprile, 4 - 90133 Palermo tel. 091/7405601 - fax 091/7408511 e-mail: statistica@comune.palermo.it PEC: statistica@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott. Girolamo D'Anneo
		Procedura erogazione servizio	L'Ufficio Statistica svolge le funzioni di Ufficio di collegamento del Sistema Statistico Nazionale con il pubblico, ai sensi dell'art. 10 del D. Lgs. n° 322/1989. Nell'ambito di tali funzioni, l'Ufficio offre consulenza statistica a favore di chiunque abbia bisogno di informazioni statistiche sulla città di Palermo.
		Modulistica	Richiesta informazioni statistiche Mod.815,1-1.pdf
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		85%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	non applicabile.

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

La città in numeri: indici demografici e prezzi - Richiesta attestazione popolazione residente

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	lunedì: 9:00-12:30 - mercoledì: 9:00-12:30 15:00-17:30 venerdì: 9:00-12:30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	non applicabile. Le richieste di attestazione possono essere inoltrate per e-mail, all'indirizzo statistica@comune.palermo.it ; per fax, al numero 091 7408511; per posta o di persona
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	lunedì: 9:00-12:30 - mercoledì: 9:00-12:30 15:00-17:30 venerdì: 9:00-12:30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	non applicabile. Le richieste di attestazione possono essere inoltrate per e-mail, all'indirizzo statistica@comune.palermo.it ; per fax, al numero 091 7408511; per posta o di persona
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Non applicabile. Le richieste di informazioni statistiche possono essere inoltrate da chiunque
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	immediata per via telematica e/o telefonica - 10 minuti in sede
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	I tempi di erogazione delle informazioni dipendono dalla complessità della richiesta, dalla necessità o meno di procedere ad elaborazioni specifiche, dalla disponibilità dei dati; l'impegno dell'Ufficio è di soddisfare le richieste entro 20 giorni; per elaborazioni complesse entro 30 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Direzione Generale Ufficio Pianificazione Strategica - Ufficio Statistica Via del Quattro Aprile, 4 - 90133 Palermo tel. 091/7405601 - fax 091/7408511 e-mail: statistica@comune.palermo.it PEC: statistica@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott. Girolamo D'Anneo
		Procedura erogazione servizio	L'Ufficio Statistica svolge le funzioni di Ufficio di collegamento del Sistema Statistico Nazionale con il pubblico, ai sensi dell'art. 10 del D.Lgs. n° 322/1989. Nell'ambito di tali funzioni, l'Ufficio offre consulenza statistica a favore di chiunque abbia bisogno di attestazioni relative alla popolazione residente nella città di Palermo o in parti del suo territorio.
		Modulistica	Richiesta informazioni statistiche Mod.815,1-1.pdf
	Costi	Nessuno	
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	non applicabile.

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

La città in numeri: indici demografici e prezzi - Richiesta attestazione indice dei prezzi al consumo

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	lunedì: 9:00-12:30 - mercoledì: 9:00-12:30 15:00-17:30 venerdì: 9:00-12:30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	non applicabile. Le richieste di attestazione possono essere inoltrate per e-mail, all'indirizzo statistica@comune.palermo.it ; per fax, al numero 091 7408511; per posta o di persona
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	lunedì: 9:00-12:30 - mercoledì: 9:00-12:30 15:00-17:30 venerdì: 9:00-12:30
Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)		non applicabile. Le richieste di attestazione possono essere inoltrate per e-mail, all'indirizzo statistica@comune.palermo.it ; per fax, al numero 091 7408511; per posta o di persona	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Non applicabile. Le richieste di informazioni statistiche possono essere inoltrate da chiunque
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	immediata per via telematica e/o telefonica - 10 minuti in sede
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	I tempi di erogazione delle informazioni dipendono dalla complessità della richiesta, dalla necessità o meno di procedere ad elaborazioni specifiche, dalla disponibilità dei dati; l'impegno dell'Ufficio è di soddisfare le richieste entro 20 giorni; per elaborazioni complesse max 30 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Direzione Generale Ufficio Pianificazione Strategica - Ufficio Statistica Via del Quattro Aprile, 4 - 90133 Palermo tel. 091/7405601 - fax 091/7408511 e-mail: statistica@comune.palermo.it PEC: statistica@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott. Girolamo D'Anneò
		Procedura erogazione servizio	L'Ufficio Statistica svolge le funzioni di Ufficio di collegamento del Sistema Statistico Nazionale con il pubblico, ai sensi dell'art. 10 del D.Lgs. n° 322/1989. Nell'ambito di tali funzioni, l'Ufficio offre consulenza statistica a favore di chiunque abbia bisogno di attestazioni della variazione percentuale dei prezzi al consumo fra due determinati periodi temporali nella città di Palermo.
		Modulistica	Richiesta informazioni statistiche Mod.815,1-1.pdf
		Costi	Nessuno
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi per il cittadino

Richiesta attestazione di esatta numerazione civica

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Portale dei Servizi del Comune di Palermo MAIA
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	lunedì: 9:00-11:30 mercoledì: 9:00-11:30 15:30-17:00 venerdì: 9:00-11:30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	non applicabile
	Erogazione	Giorni/ore apertura	lunedì: 9:00-11:30 mercoledì: 9:00-11:30 15:30-17:00 venerdì: 9:00-11:30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	non applicabile
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti per via telematica e/o telefonica - 10 minuti in sede
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla richiesta; in caso di procedura complessa (che prevede anche l'emanazione di determinazione sindacale e/o dirigenziale) entro 45 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Cultura Ufficio Toponomastica via delle Pergole, 74 - 90134 Palermo tel. 091/7409187 - 091/7409188 - fax 091/6230958 e-mail: info.toponomastica@comune.palermo.it m.salamone@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Arch. Michelangelo Salamone
		Procedura erogazione servizio	La certificazione si richiede nel caso in cui l'utente desideri avere un documento attestante l'esatta numerazione civica dell'immobile di sua proprietà. Nel modello di richiesta (allegato) è necessario indicare i dati anagrafici della persona che richiede il certificato, allegando fotocopia di documento di riconoscimento. Si deve inoltre specificare la via (o piazza/vicolo/cortile etc..) dove è ubicato l'immobile e i numeri civici tra i quali è sito. Occorre indicare gli estremi catastali: foglio di mappa particella ... subalterno, allegando anche la visura e la planimetria catastale, nonché fotografie in formato digitale (jpg) degli accessi interessati e di quelli adiacenti (accesso precedente e accesso seguente) È richiesta l'indicazione del recapito telefonico e dell'e.mail del richiedente, per l'eventuale preavviso del sopralluogo e per qualsiasi altra comunicazione.
		Modulistica	Richiesta attestazione esatta numerazione civica XXXXXXXXXX
		Costi	Diritti di accertamento: € 2,87 per ogni numero civico esterno e/o interno. Da versare con bollettino postale sul C/C 15685902 intestato a Tesoreria Comunale di Palermo - Causale CAPITOLO: 2860, successivamente alla comunicazione da parte dell'Ufficio sull'importo totale da versare e dopo le risultanze del sopralluogo.
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	Customer satisfaction in fase di attivazione	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	Customer satisfaction in fase di attivazione	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	Customer satisfaction in fase di attivazione	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	Customer satisfaction in fase di attivazione
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi per il cittadino

Richiesta attestazione di cambio denominazione delle aree di circolazione

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Portale dei Servizi del Comune di Palermo MAIA
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	lunedì: 9:00-11:30 mercoledì: 9:00-11:30 15:30-17:00 venerdì: 9:00-11:30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	non applicabile
	Erogazione	Giorni/ore apertura	lunedì: 9:00-11:30 mercoledì: 9:00-11:30 15:30-17:00 venerdì: 9:00-11:30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	non applicabile
	Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti per via telematica e/o telefonica - 10 minuti in sede
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla richiesta; in caso di procedura complessa (che prevede anche l'emanazione di determinazione sindacale e/o dirigenziale) entro 45 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Cultura Ufficio Toponomastica via delle Pergole, 74 - 90134 Palermo tel. 091/7409187 - 091/7409188 - fax 091/6230958 e-mail: info.toponomastica@comune.palermo.it m.salamone@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Arch. Michelangelo Salamone
		Procedura erogazione servizio	La certificazione si chiede nel caso in cui l'utente abbia necessità di un documento attestante l'avvenuto cambio di denominazione di un area di circolazione o di un numero civico.
		Modulistica	Richiesta attestazione cambio denominazione XXXXXXXXXXXX
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
		Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)
Soddisfazione del cittadino		Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	Customer satisfaction in fase di attivazione
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	Customer satisfaction in fase di attivazione
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	Customer satisfaction in fase di attivazione
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Uno sportello per gli eventi luttuosi - Dichiarazione degli aventi diritto

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Portale Servizi Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale dei Servizi Cimiteriali
	Erogazione	Giorni/ore apertura	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale dei Servizi Cimiteriali
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 15 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln, 144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469 impiantcimiteriali@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Caterina Accurso
		Procedura erogazione servizio	Il servizio viene erogato dall'U.O. Front-Office. L'utente presenta la documentazione necessaria ad attestare il proprio stato di avente diritto.
		Modulistica	Dichiarazione aventi diritto (mod. I-07)
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Uno sportello per gli eventi luttuosi - Comunicazione nominativo ditta incaricata esecuzioni lavori

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - U.O. Direzione Tecnica Cimiteri del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
	Erogazione	Giorni/ore apertura	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 15 gg. dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln, 144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469 impiantcimiteriali@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Geom. Salvatore Carramusa
		Procedura erogazione servizio	Il servizio viene erogato dall'U.O. Direzione Tecnica Cimiteri. L'utente comunica il nominativo della ditta che eseguirà i lavori tecnici
		Modulistica	dichiarazione sostitutiva con la quale il concessionario comunica il nominativo della ditta esecutrice dei lavori (mod. 9)
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	95%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Uno sportello per gli eventi luttuosi - Conferimento di delega alla gestione della sepoltura

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Portale Servizi Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale dei Servizi Cimiteriali
	Erogazione	Giorni/ore apertura	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale dei Servizi Cimiteriali
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln, 144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469 impiantcimiteriali@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Caterina Accurso
		Procedura erogazione servizio	Il servizio viene erogato dall'U.O. Front-Office. L'utente presenta la documentazione necessaria ad attestare il delegato alla gestione della sepoltura
		Modulistica	Delega gestione sepolcro (mod. I-03)
			Delega gestione sepolcro regolamenti 1912 e 1985 (mod.I-I-13)
		Costi	Nessuno
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	95%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Uno sportello per gli eventi luttuosi - Risarcimento danni per sinistri occorsi all'interno dei cimiteri

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	U.O. Direzione Affari Generali del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali (in fase di predisposizione il modello informatico)
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	15 minuti presso l'U.O. Direzione Affari Generali
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 gg. dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln, 144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469 impiantificimiteriali@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott. Claudio Tedesco
		Procedura erogazione servizio	Le richieste di risarcimento sono presentate all'U.O. Direzione Affari Generali. L'utente presenta la documentazione necessaria ad attestare il sinistro occorso all'interno di uno dei cimiteri comunali
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Settore Segreteria Generale, Avvocatura Comunale e Gesip Palermo S.p.A:
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Uno sportello per gli eventi luttuosi - Richiesta operazioni cimiteriali

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Portale Servizi Cimiteriali e U.O. Front-Office
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale dei Servizi Cimiteriali
	Erogazione	Giorni/ore apertura	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale dei Servizi Cimiteriali
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso lo sportello Front-Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln, 144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469 impiantificimiteriali@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Caterina Accurso
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate al Front-Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la richiesta per le seguenti operazioni cimiteriali (tumulazioni, estumulazioni, inumazioni, esumazioni, riunione resti)
		Modulistica	Richiesta operazioni cimiteriali (mod. I-01)
		Costi	Variabili in base al tipo di operazione/i richiesta/e
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Uno sportello per gli eventi luttuosi - Richiesta concessione nicchia murale

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Portale Servizi Cimiteriali e U.O. Concessioni
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale dei Servizi Cimiteriali
	Erogazione	Giorni/ore apertura	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale dei Servizi Cimiteriali
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln, 144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469 impiantificimiteriali@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Sig.ra Giuseppa Tumminia
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la richiesta per la concessione di una nicchia murale
		Modulistica	Richiesta concessione nicchia o loculo (mod. C-01)
		Costi	Variabile in base alla fila disponibile
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Uno sportello per gli eventi luttuosi - Richiesta concessione celletta ossario

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Portale Servizi Cimiteriali e U.O. Concessioni
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale dei Servizi Cimiteriali
	Erogazione	Giorni/ore apertura	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale dei Servizi Cimiteriali
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln, 144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469 impiantificimiteriali@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Sig.ra Giuseppa Tumminia
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la richiesta per la concessione di una celletta ossario
		Modulistica	Richiesta concessione celletta ossario (mod. C-03)
		Costi	Variabile in base alla fila disponibile
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Uno sportello per gli eventi luttuosi - Richiesta concessione celletta cineraria

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Portale Servizi Cimiteriali e U.O. Concessioni
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale dei Servizi Cimiteriali
	Erogazione	Giorni/ore apertura	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale dei Servizi Cimiteriali
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln, 144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469 impiantificimiteriali@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Sig.ra Giuseppa Tumminia
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la richiesta per la concessione di una celletta cineraria
		Modulistica	Richiesta concessione celletta cineraria (mod. C-02b)
		Costi	Variabile
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Uno sportello per gli eventi luttuosi - Richiesta autorizzazione trasporto salma

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Portale Servizi Cimiteriali e U.O. Front-Office
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale dei Servizi Cimiteriali
	Erogazione	Giorni/ore apertura	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale dei Servizi Cimiteriali
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Front-Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln, 144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469 impiantificimiteriali@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Caterina Accurso
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Front-Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la richiesta per l'autorizzazione al trasporto salma
		Modulistica	Richiesta autorizzazione trasporto (mod. t-01)
		Costi	Variabile
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Uno sportello per gli eventi luttuosi - Richiesta autorizzazione trasporto salma per Opera Pia

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Portale Servizi Cimiteriali e U.O. Front-Office
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale dei Servizi Cimiteriali
	Erogazione	Giorni/ore apertura	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale dei Servizi Cimiteriali
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Front-Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln, 144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469 impiantificimiteriali@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Caterina Accurso
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Front-Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la richiesta per l'autorizzazione al trasporto salma per Opera Pia
		Modulistica	Richiesta Opera Pia (mod. t-03)
		Costi	Nessuno (a carico dell'Amministrazione)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Uno sportello per gli eventi luttuosi - Richiesta autorizzazione trasporto Stati Esteri

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Portale Servizi Cimiteriali e U.O. Front-Office
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale dei Servizi Cimiteriali
	Erogazione	Giorni/ore apertura	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale dei Servizi Cimiteriali
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Front-Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln, 144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469 impiantificimiteriali@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Caterina Accurso
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Front-Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la richiesta per il rilascio del passaporto mortuario
		Modulistica	Richiesta passaporto mortuario (mod. t-04)
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Uno sportello per gli eventi luttuosi - Richiesta autorizzazione ad eseguire lavori di manutenzione

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo e U.O. Direzione Tecnica Cimiteri del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune
	Erogazione	Giorni/ore apertura	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Direzione Tecnica Cimiteri del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 gg. dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln, 144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469 impiantificimiteriali@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Geom. Salvatore Carramusa
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Direzione Tecnica Cimiteri del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la richiesta per l'autorizzazione ad eseguire lavori di manutenzione
		Modulistica	Istanza per l'autorizzazione all'effettuazione di lavori di manutenzione (mod. 13)
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Uno sportello per gli eventi luttuosi - Richiesta autorizzazione edilizia per la costruzione di una sepoltura

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo e U.O. Direzione Tecnica Cimiteri del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune
	Erogazione	Giorni/ore apertura	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Direzione Tecnica Cimiteri del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 gg. dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln, 144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469 impiantificimiteriali@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Geom. Salvatore Carramusa
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Direzione Tecnica Cimiteri del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la richiesta per l'autorizzazione edilizia per la costruzione di una sepoltura
		Modulistica	Istanza per l'autorizzazione per l'edificazione di manufatti (mod. 14)
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Uno sportello per gli eventi luttuosi - Richiesta collaudo per immissione all'uso di una sepoltura

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo e U.O. Direzione Tecnica Cimiteri del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune
	Erogazione	Giorni/ore apertura	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Direzione Tecnica Cimiteri del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 gg. dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln, 144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469 impiantificimiteriali@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Geom. Salvatore Carramusa
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Direzione Tecnica Cimiteri del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la richiesta per il collaudo di una sepoltura
		Modulistica	Richiesta collaudo per immissione all'uso di una sepoltura cimiteri comunali (mod. 37, 38 e 39)
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Uno sportello per gli eventi luttuosi - Richiesta autorizzazione trasferimento resti da un cimitero ad un altro

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Portale Servizi Cimiteriali e U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
	Erogazione	Giorni/ore apertura	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 15 gg. dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln, 144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469 impiantificimiteriali@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Sig.ra Giuseppa Tumminia
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la richiesta per il trasferimento resti da un cimitero ad un altro
		Modulistica	Richiesta trasferimento resti (mod. C-04)
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Uno sportello per gli eventi luttuosi - Richiesta regolarizzazione sepoltura

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo e U.O. Direzione Tecnica Cimiteri del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune
	Erogazione	Giorni/ore apertura	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Direzione Tecnica Cimiteri del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 90gg. dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln, 144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469 impiantificimiteriali@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Geom. Salvatore Carramusa
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Direzione Tecnica Cimiteri del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la richiesta per la regolarizzazione della sepoltura
		Modulistica	istanza per ottenere la regolarizzazione dei manufatti realizzati successivamente all'anno 1990 o antecedentemente all'anno 1990 (rispettivamente mod. 15 e 16)
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Uno sportello per gli eventi luttuosi - Richiesta autorizzazione cremazione

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Portale Servizi Cimiteriali e U.O. Front-Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
	Erogazione	Giorni/ore apertura	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica - 10 minuti presso l'U.O. Front-Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Alla data stabilita
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln, 144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469 impiantificimiteriali@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Caterina Accurso
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Front-Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la richiesta per la cremazione
		Modulistica	Richiesta Cremazione (mod. I-04)
		Costi	Variabile
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Uno sportello per gli eventi luttuosi - Richiesta affidamento ceneri

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Portale Servizi Cimiteriali e U.O. Direzione Affari Generali del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
	Erogazione	Giorni/ore apertura	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Direzione Affari Generali del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln, 144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469 impiantificimiteriali@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott. Claudio Tedesco
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Direzione Affari Generali del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la richiesta per l'affidamento ceneri
		Modulistica	Richiesta affidamento ceneri (mod. C-02)
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Uno sportello per gli eventi luttuosi - Richiesta affidamento ceneri per dispersione

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Portale Servizi Cimiteriali e U.O. Direzione Affari Generali del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
	Erogazione	Giorni/ore apertura	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Direzione Affari Generali del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln, 144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469 impiantificimiteriali@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott. Claudio Tedesco
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Direzione Affari Generali del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la richiesta per l'affidamento ceneri per la dispersione delle stesse
		Modulistica	Richiesta affidamento ceneri per dispersione (mod. I-06)
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Uno sportello per gli eventi luttuosi - Richiesta autorizzazione ad un tecnico di fiducia per l'effettuazione delle misurazioni necessarie per il rilievo della sepoltura

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo e U.O. Direzione Tecnica Cimiteri del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune
	Erogazione	Giorni/ore apertura	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Direzione Tecnica Cimiteri del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 15 gg. dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln, 144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469 impiantificimiteriali@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Geom. Salvatore Carramusa
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Direzione Tecnica Cimiteri del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la richiesta per l'autorizzazione ad un tecnico di fiducia per l'effettuazione delle misurazioni necessarie per il rilievo della sepoltura
		Modulistica	Istanza per l'autorizzazione ad effettuare rilievi tecnici (mod. 12)
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Uno sportello per gli eventi luttuosi - Rinuncia al diritto d'uso della sepoltura

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Portale Servizi Cimiteriali e U.O. Front-Office
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale dei Servizi Cimiteriali
	Erogazione	Giorni/ore apertura	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale dei Servizi Cimiteriali
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Front-Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 15 gg. dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln, 144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469 impiantificimiteriali@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Caterina Accurso
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Front-Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la rinuncia per il proprio diritto all'uso della sepoltura
		Modulistica	Rinuncia diritto d'uso (mod. I-12)
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Uno sportello per gli eventi luttuosi - Rinuncia alla concessione del lotto e richiesta di rimborso del deposito

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo e U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
	Erogazione	Giorni/ore apertura	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 15 gg. dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln, 144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469 impiantificimiteriali@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Sig.ra Giuseppa Tumminia
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la rinuncia alla concessione del lotto e richiesta di rimborso del deposito
		Modulistica	Rimborso somme per rinuncia alla concessione ed eventuale futura assegnazione (mod. 33)
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Uno sportello per gli eventi luttuosi - Richiesta di rimborso per deposito cauzionale relativo al lotto di terreno risultato in contrasto con il piano cimiteriale

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo e U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
	Erogazione	Giorni/ore apertura	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 15 gg. dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln, 144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469 impiantificimiteriali@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Sig.ra Giuseppa Tumminia
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta richiesta di rimborso per deposito cauzionale relativo al lotto di terreno risultato in contrasto con il piano cimiteriale
		Modulistica	Rimborso somme versate per lotto di terreno ritenuto in contrasto con il piano cimiteriale (mod. 32)
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Uno sportello per gli eventi luttuosi - Rinuncia alla fossa temporanea per tumulazione definitiva e contestuale richiesta di rimborso

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo e U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
	Erogazione	Giorni/ore apertura	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 15 gg. dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln, 144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469 impiantificimiteriali@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Sig.ra Giuseppa Tumminia
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la rinuncia alla fossa temporanea per tumulazione definitiva e contestuale richiesta di rimborso
		Modulistica	rimborso somma per mancata inumazione e successiva tumulazione in nicchia presso il cimitero S.M. dei Rotoli e rimborso somma per mancata inumazione e successiva tumulazione in nicchia presso il cimitero S.M. di Gesù (rispettivamente mod. 26 e 27)
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Uno sportello per gli eventi luttuosi - Richiesta di rimborso del deposito cauzionale per ultimazione lavori di costruzione

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo e U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
	Erogazione	Giorni/ore apertura	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 15 gg. dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln, 144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469 impiantificimiteriali@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Sig.ra Giuseppa Tumminia
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la richiesta di rimborso del deposito cauzionale per ultimazione lavori di costruzione
		Modulistica	rimborso deposito cauzionale cimitero S.M. dei Rotoli e S.M. di Gesù con dichiarazione di smarrimento dell'originale della quietanza di pagamento o con allegata quietanza originale di pagamento (rispettivamente mod. 21, 22, 23 e 24)
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Uno sportello per gli eventi luttuosi - Rinuncia alla celletta ossario e richiesta di rimborso per le somme versate nel caso in cui la salma non sia risultata mineralizzata

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo e U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
	Erogazione	Giorni/ore apertura	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 15 gg. dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln, 144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469 impiantificimiteriali@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Sig.ra Giuseppa Tumminia
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la rinuncia alla celletta ossario e richiesta di rimborso per le somme versate nel caso in cui la salma non sia risultata mineralizzata
		Modulistica	Rimborso per l'acquisto di una celletta ossario pagata senza il rilascio del modello A (mod. 18)
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Uno sportello per gli eventi luttuosi - Richiesta di rimborso per il versamento erroneo di somme per l'acquisto di una cassetta ossario

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo e U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
	Erogazione	Giorni/ore apertura	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 15 gg. dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln, 144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469 impiantificimiteriali@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Sig.ra Giuseppa Tumminia
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la richiesta di rimborso per il versamento erroneo di somme per l'acquisto di una cassetta ossario
		Modulistica	Rimborso per l'acquisto di una celletta ossario pagata erroneamente (mod. 19)
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Uno sportello per gli eventi luttuosi - Rinuncia alla nicchia murale e richiesta di rimborso della somme spettanti

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo e U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
	Erogazione	Giorni/ore apertura	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 15 gg. dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln, 144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469 impiantificimiteriali@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Sig.ra Giuseppa Tumminia
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la rinuncia alla nicchia murale e richiesta di rimborso della somme spettanti
		Modulistica	Rimborso nicchia murale con allegata dichiarazione di smarrimento dell'originale del pagamento o con allegato l'originale del pagamento (rispettivamente mod. 30 e 31)
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Uno sportello per gli eventi luttuosi - Rinuncia al loculo in sepoltura e richiesta di rimborso della somme spettanti

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo e U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
	Erogazione	Giorni/ore apertura	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 15 gg. dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln, 144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469 impiantificimiteriali@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Sig.ra Giuseppa Tumminia
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la rinuncia al loculo in sepoltura e richiesta di rimborso della somme spettanti
		Modulistica	Rimborso loculo in sepoltura con allegata dichiarazione di smarrimento dell'originale del pagamento o con allegato l'originale del pagamento (rispettivamente mod. 28 e 29)
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Uno sportello per gli eventi luttuosi - Richiesta di rimborso per mancata cremazione

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo e U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
	Erogazione	Giorni/ore apertura	In sede martedì e giovedì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 15 gg. dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln, 144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469 impiantificimiteriali@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Sig.ra Giuseppa Tumminia
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la richiesta di rimborso per mancata cremazione
		Modulistica	Rimborso per cremazione non effettuata (mod. 20)
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Oggetti smarriti

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	lunedì, martedì e giovedì dalle ore 9 alle 12
	Erogazione	Giorni/ore apertura	lunedì, martedì e giovedì dalle ore 9 alle 12
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 min allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	tempi di legge
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Ragioneria Generale Servizio Economato e Approvvigionamenti Ufficio Oggetti smarriti Via Macello 2 tel 091391355
		Responsabile del procedimento	Andrea Blando
		Procedura erogazione servizio	Il cittadino si reca presso l'ufficio e viene stilato un verbale di riconsegna del documento o oggetto smarrito previa identificazione dello stesso
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		80%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	90%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi Civile per il Cittadino

Informazioni turistiche ed indicazioni

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - C.I.T. - Front-Office (Villa Trabia)
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì - Domenica am 9,00 -13,00 pm 15,00 -19,00 (front-office Villa Trabia lun- ven ore 9-13)
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì - Domenica am 9,00 -13,00 pm 15,00 -19,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	immediata
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	1 giorno
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Cultura Ufficio Turismo Villa Trabia - via Salinas n. 3 tel. 091/611.78.87 - 091 740 5924 Fax: 091/740.59.00 e-mail promozioneturismo@comune.palermo.it authorityturismo@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Esp. Amm.vo Giuseppe Cilliaroto g.cilliaroto@per.comune.palermo.it Esp. Front Office dott.ssa Ina treppiedi ina.treppiedi@comune.palermo.it Esp. Amm.vo dott.ssa Luciana Pitini l.pitini@comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	Informazioni turistiche - indicazioni toponomastiche - Orari di apertura e chiusura monumenti - Distribuzione materiale informativo
	Modulistica	Nessuna - carta libera	
	Costi	Nessuno	
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	95%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I SERVIZI CIVILI PER IL CITTADINO

Il cittadino e la Pubblica Amministrazione - Assunzione figli di vittime della mafia

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Rete Intracom
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Front Office dal lunedì al venerdì dalle 08,30 alle 13,00 Mercoledì pomeriggio dalle 15,30 alle 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Front Office dal lunedì al venerdì dalle 08,30 alle 13,00 Mercoledì pomeriggio dalle 15,30 alle 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 15 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	90 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Risorse Umane Servizio Acquisizioni Risorse Umane Progressione di Carriera e Disciplina U.O. Concorsi via Garibaldi 44 tel. 091/7402849 Fax: 091/7402806 acquisizionerisorseumane@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott. Dario Sireci
		Procedura erogazione servizio	Istanza di parte - Istruttoria per l'istanza - Adozione provvedimento
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Settore Risorse Umane - Giunta Comunale - Settore Finanziario
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Notificazione atti mediante deposito e consegna presso la Casa Comunale atti ex art. 140 e 143 c.p.c. ed ex art. 60 D.P.R. n. 600/93

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web del Comune di Palermo
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, Martedì, Giovedì e Venerdì: 9,00-12,30 Mercoledì: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Non applicabile
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, Martedì, Giovedì e Venerdì: 9,00-12,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Non applicabile
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	A vista
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Segreteria Generale Ufficio del Vice Segretario generale Casa Comunale Viale Lazio 119/A- 90100 Palermo tel. 091/7405249/5260/5262 casacomunale@comune.palermo.it casacomunale@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott. Natale Rosselli
	Modulistica	Procedura erogazione servizio	Il procedimento si attiva con la ricezione dell'atto depositato alla Casa Comunale da parte del Messo Notificatore, in caso di destinatario irripetibile o residenza / domicilio sconosciuti. La consegna al cittadino avviene a seguito del riconoscimento dello stesso, la ricerca e la consegna dell'atto.
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	2
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Attività informativa e di presentazione istanze per SPOSTAMENTO PALI DI PUBBLICA ILLUMINAZIONE

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,00-11,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuna
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9,30-11,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuna
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 120 gg dall'autorizzazione allo spostamento a AMG S.p.a.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Manutenzione Ufficio Manutenzione Impianti via G.Savagnone, 8 tel. 091/7403392 Fax: 091/7403248 manutenzioneimpianti@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Ing A. Tinè
		Procedura erogazione servizio	Il Servizio risponde all'obiettivo di espletare le richieste di spostamento pali di pubblica illuminazione, la cui competenza rimane a capo ad AMG Energia
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Ufficio Manutenzione Impianti e AMG S.p.a.
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		85%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Attività informativa e di presentazione istanze per POTENZIAMENTO IMPIANTI DI PUBBLICA ILLUMINAZIONE

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,00-11,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuna
	Erogazione	Giorno/ore apertura	Giorni dispari: 9,30-11,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuna
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 180 gg dall'autorizzazione a AMG S.p.a.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Manutenzione Ufficio Manutenzione Impianti via G.Savagnone, 8 tel. 091/7403392 Fax: 091/7403248 manutenzioneimpianti@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Ing. A. Tinè
		Procedura erogazione servizio	Valutazioni di opportunità del potenziamento impianti pubblica illuminazione
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	85%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Ufficio Manutenzione Impianti e AMG S.p.a.
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
	Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%	

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Attività informativa e di presentazione istanze per INTERVENTI DI MANUTENZIONE STRAORDINARIA DI VARIA NATURA

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,30-11,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9,30-11,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Il servizio è espletato da AMG Energia. I tempi di erogazione del servizio è di 180 gg, intendendo quelli per produrre l'autorizzazione all'intervento.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Manutenzione Ufficio Manutenzione Impianti via G.Savagnone, 8 tel. 091/7403392 Fax: 091/7403248 manutenzioneimpianti@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Ing. A. Tinè
		Procedura erogazione servizio	Valutazione dell'opportunità dell'intervento di manutenzione straordinaria da eseguire sugli impianti di pubblica illuminazione da eseguirsi a cura di AMG Energia S.p.a
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
	Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%	

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Attività informativa e di presentazione istanze per RICAMBIO LAMPADE

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,30-11,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9,30-11,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Il servizio è reso in manutenzione ordinaria. Per altri casi specifici entro 10gg dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Manutenzione Ufficio Manutenzione Impianti via G.Savagnone, 8 tel. 091/7403392 Fax: 091/7403248 manutenzioneimpianti@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Ing. A. Tinè
		Procedura erogazione servizio	Comunicazione intervento di sostituzione lùampade ad AMG Energia S.p.a
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le imposte

Denuncia di iscrizione, cancellazione a ruolo T.A.R.S.U.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Call/Contact Center - Ufficio Informazioni
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Seconda Circoscrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,00
			Quarta Circoscrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,00 Mercoledì: 9,00 - 12,00 / 15,00 - 17,00
	Sesta Circoscrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 9,00 - 13,00 / 15,00 - 17,00		
	Ottava Circoscrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 9,00 - 12,30 / 15,30 - 17,30		
Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,30	
	Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Seconda Circoscrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,00	
		Quarta Circoscrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,00 Mercoledì: 9,00 - 12,00 / 15,00 - 17,00	
Sesta Circoscrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 9,00 - 13,00 / 15,00 - 17,00			
Ottava Circoscrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 9,00 - 12,30 / 15,30 - 17,30			
	Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 60 giorni dalla data di ricevimento da parte del Comune dell'istanza corretta e completa
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Alla competente Commissione Tributaria Provinciale entro 60 gg. dalla notifica dell'avviso di accertamento.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Tributi Servizio TAR SU Piazza Giulio Cesare n. 6 - 90127 Palermo tel. 091/7404578-4545-4563 Fax n. 091/7404549 settoretributi@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Funzionario amministrativo Dott. Fabrizio La Malfa
		Procedura erogazione servizio	Verifica di denunce e/o invio di provvedimenti utili alla regolarizzazione della posizione contributiva nei ruoli della tassa smaltimento rifiuti e alla determinazione degli importi dovuti
		Modulistica	Modello uso abitazione relativo a richieste per iscrizione a ruolo, cessazioni, variazioni, sgravi, esenzioni, sospensione agevolazioni varie per quanto riguarda la abitazioni Modello uso attività relativo a richieste per iscrizione a ruolo, cessazioni, variazioni, sgravi, esenzioni, sospensione agevolazioni varie per quanto riguarda immobili perusi non abitativi (attività commerciali e industriali, uffici e studi professionali).
	Costi	Nessuno	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	N° 4 Circostrizioni territorialmente competenti
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuzioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
	Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%	

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le imposte

Richiesta di variazione e/o esenzione agevolazione sul ruolo T.A.R.S.U.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Call/Contact Center - Ufficio Informazioni
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Seconda Circoscrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Quarta Circoscrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,00 Mercoledì: 9,00 - 12,00 / 15,00 - 17,00 Sesta Circoscrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 9,00 - 13,00 / 15,00 - 17,00 Ottava Circoscrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 9,00 - 12,30 / 15,30 - 17,30
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Seconda Circoscrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Quarta Circoscrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,00 Mercoledì: 9,00 - 12,00 / 15,00 - 17,00 Sesta Circoscrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 9,00 - 13,00 / 15,00 - 17,00 Ottava Circoscrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 9,00 - 12,30 / 15,30 - 17,30
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 60 giorni dalla data di ricevimento da parte del Comune dell'istanza corretta e completa. Oltre 150 giorni dalla data di ricevimento da parte del Comune dell'istanza corretta e completa in ragione di quanto previsto dal regolamento TAR SU (art. 11, co. 1) per concessione agevolazione con riduzione del 30% in favore di singolo anziano, coppia di anziani o nuclei familiari con reddito che non superi la fascia esente ai fini della dichiarazione reddito aumentata del 100%. Oltre 150 giorni dalla data di ricevimento da parte del Comune dell'istanza corretta e completa in ragione di quanto previsto dal regolamento TAR SU (art. 11, co. 5, lett. a) per esenzione del pagamento nell'ipotesi di abitazioni occupate da persone assistite in modo permanente dal Comune ammesse a sostegno da parte dell'Amministrazione Comunale.
		Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Tributi Servizio TAR SU Piazza Giulio Cesare n. 6 - 90127 Palermo tel. 091/7404578-4545-4563 Fax n. 091/7404549 settoretributi@comune.palermo.it settoretributi@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Funzionario amministrativo Dott. Fabrizio La Malfa
		Procedura erogazione servizio	Verifica di denunce e/o invio di provvedimenti utili alla regolarizzazione della posizione contributiva nei ruoli della tassa smaltimento rifiuti e alla determinazione degli importi dovuti
		Modulistica	Modello uso abitazione relativo a richieste per iscrizione a ruolo, cessazioni, variazioni, sgravi, esenzioni, sospensioni agevolazioni varie per quanto riguarda la abitazioni Modello uso attività relativo a richieste per iscrizione a ruolo, cessazioni, variazioni, sgravi, esenzioni, sospensioni agevolazioni varie per quanto riguarda immobili per uso non abitativi (attività commerciali e industriali, uffici e studi professionali).
	Costi	Nessuno	
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	N° 4 Circoscrizioni territorialmente competenti
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le imposte

Istanze di sgravio, rimborso T.A.R.S.U.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Call/Contact Center - Ufficio informazioni
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e Venerdì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Seconda Circostrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Quarta Circostrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,00 Mercoledì: 9,00 - 12,00 / 15,00 - 17,00 Sesta Circostrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 9,00 - 13,00 / 15,00 - 17,00 Ottava Circostrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 9,00 - 12,30 / 15,30 - 17,30
			Erogazione
	Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Seconda Circostrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Quarta Circostrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,00 Mercoledì: 9,00 - 12,00 / 15,00 - 17,00 Sesta Circostrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 9,00 - 13,00 / 15,00 - 17,00 Ottava Circostrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 9,00 - 12,30 / 15,30 - 17,30	
	Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 180 giorni dalla data di presentazione dell'istanza (art. 1, comma 164 L. 27/12/2006 n.296) per rimborso degli importi della TAR SU versati e non dovuti. Entro 150 giorni dalla data di presentazione dell'istanza per lo sgravio dell'importo della TAR SU iscritta a ruolo.
		Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Tributi Servizio TAR SU Piazza Giulio Cesare n. 6 - 90127 Palermo tel. 091/7404578-4545-4563 Fax n. 091/7404549 settogetheributi@comune.palermo.it settogetheributi@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Esperto Amministrativo Gioacchino Casoria
		Procedura erogazione servizio	Verifica di denunce e/o invio di provvedimenti utili alla regolarizzazione della posizione contributiva nei ruoli della tassa smaltimento rifiuti e alla determinazione degli importi dovuti
		Modulistica	Modello uso abitazione relativo a richieste per iscrizione a ruolo, cessazioni, variazioni, sgravi, esenzioni, sospensioni e agevolazioni varie per quanto riguarda la abitazioni Modello uso attività relativo a richieste per iscrizione a ruolo, cessazioni, variazioni, sgravi, esenzioni, sospensioni e agevolazioni varie per quanto riguarda immobili per uso non abitativi (attività commerciali e industriali, uffici e studi professionali).
	Costi	Nessuno	
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	N° 4 Circostrizioni territorialmente competenti
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le imposte

Richieste di sgravio

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Call/Contact Center - Ufficio Informazioni
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Seconda Circostrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Quarta Circostrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,00 Mercoledì: 9,00 - 12,00 / 15,00 - 17,00 Sesta Circostrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 9,00 - 13,00 / 15,00 - 17,00 Ottava Circostrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 9,00 - 12,30 / 15,30 - 17,30
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Seconda Circostrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Quarta Circostrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,00 Mercoledì: 9,00 - 12,00 / 15,00 - 17,00 Sesta Circostrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 9,00 - 13,00 / 15,00 - 17,00 Ottava Circostrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 9,00 - 12,30 / 15,30 - 17,30
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Istanza in autotutela o ricorso alla competente Commissione Tributaria Provinciale entro 60 gg. dalla notifica della cartella esattoriale
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Tributi Servizio I.C.I. Piazza Giulio Cesare n. 6 - 90127 Palermo tel. 091/7404512 - Fax n. 091/7404549 e-mail : ici@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Esperto Contabile Dott. Andrea Genovese
		Procedura erogazione servizio	Verifica della posizione del soggetto ed emissione del provvedimento di sgravio o conferma
		Modulistica	Istanza di sgravio
		Costi	Nessuno
	Snellimento procedure	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
		N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	N° 4 Circostrizioni territorialmente competenti
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuzioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le imposte

Richiesta di sospensione temporanea delle cartelle e/o degli avvisi di mora

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Call/Contact Center - Ufficio Informazioni
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Seconda Circoscrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,00
			Quarta Circoscrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,00 Mercoledì: 9,00 - 12,00 / 15,00 - 17,00
	Erogazione	Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Sesta Circoscrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 9,00 - 13,00 / 15,00 - 17,00
			Ottava Circoscrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 9,00 - 12,30 / 15,30 - 17,30
Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio		NO	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Istanza in autotutela o ricorso alla competente Commissione Tributaria Provinciale entro 60 gg. dalla notifica del provvedimento di diniego
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Tributi Servizio I.C.I. Piazza Giulio Cesare n. 6 - 90127 Palermo tel. 091/7404512 - Fax n. 091/7404549 e-mail : ici@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Esperto Contabile Dott. Andrea Genovese
		Procedura erogazione servizio	Verifica della posizione del soggetto ed emissione del provvedimento di sospensione o diniego.
		Modulistica	No modulistica
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	N° 4 Circoscrizioni territorialmente competenti
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	75%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	80%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	80%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le imposte

Richieste di rimborso

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Call/Contact Center - Ufficio informazioni
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e Venerdì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Seconda Circoscrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Quarta Circoscrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,00 Mercoledì: 9,00 - 12,00 / 15,00 - 17,00 Sesta Circoscrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 9,00 - 13,00 / 15,00 - 17,00 Ottava Circoscrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 9,00 - 12,30 / 15,30 - 17,30
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e Venerdì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Seconda Circoscrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Quarta Circoscrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,00 Mercoledì: 9,00 - 12,00 / 15,00 - 17,00 Sesta Circoscrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 9,00 - 13,00 / 15,00 - 17,00 Ottava Circoscrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 9,00 - 12,30 / 15,30 - 17,30
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Istanza in autotutela o ricorso alla competente Commissione Tributaria Provinciale entro 60 gg. dalla notifica del provvedimento di diniego
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Tributi Servizio I.C.I. Piazza Giulio Cesare n. 6 - 90127 Palermo tel. 091/7404512 - Fax n. 091/7404549 e-mail : ici@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Esperto Contabile Dott. Andrea Genovese
		Procedura erogazione servizio	Verifica della posizione contributiva e liquidazione del rimborso spettante o diniego
	Soddisfazione del cittadino	Modulistica	Istanza di rimborso
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
		Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	75%
	Coerenza a norme e statuzioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	80%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	80%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le imposte

Comunicazione cessione in uso gratuito

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Call/Contact Center - Ufficio informazioni
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e Venerdì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Seconda Circostrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Quarta Circostrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,00 Mercoledì: 9,00 - 12,00 / 15,00 - 17,00 Sesta Circostrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 9,00 - 13,00 / 15,00 - 17,00 Ottava Circostrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 9,00 - 12,30 / 15,30 - 17,30
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e Venerdì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Seconda Circostrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Quarta Circostrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,00 Mercoledì: 9,00 - 12,00 / 15,00 - 17,00 Sesta Circostrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 9,00 - 13,00 / 15,00 - 17,00 Ottava Circostrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 9,00 - 12,30 / 15,30 - 17,30
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Istanza in autotutela o ricorso alla competente Commissione Tributaria Provinciale entro 60 gg. dalla notifica del provvedimento di diniego
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Tributi Servizio I.C.I. Piazza Giulio Cesare n. 6 - 90127 Palermo tel. 091/7404512 - Fax n. 091/7404549 e-mail : ici@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Esperto Contabile Dott.ssa Lucia Di Grigoli
		Procedura erogazione servizio	Verifica della posizione contributiva e concessione del beneficio o diniego
		Modulistica	Comunicazione cessione in uso gratuito
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	N° 4 Circoscrizioni territorialmente competenti
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		80%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
	Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%	

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le imposte

Richiesta rateizzazione

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Call/Contact Center - Ufficio informazioni
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e Venerdì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Seconda Circoscrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Quarta Circoscrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,00 Mercoledì: 9,00 - 12,00 / 15,00 - 17,00 Sesta Circoscrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 9,00 - 13,00 / 15,00 - 17,00 Ottava Circoscrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 9,00 - 12,30 / 15,30 - 17,30
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e Venerdì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Seconda Circoscrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Quarta Circoscrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,00 Mercoledì: 9,00 - 12,00 / 15,00 - 17,00 Sesta Circoscrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 9,00 - 13,00 / 15,00 - 17,00 Ottava Circoscrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 9,00 - 12,30 / 15,30 - 17,30
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Istanza in autotutela o ricorso alla competente Commissione Tributaria Provinciale entro 60 gg. dalla notifica del provvedimento di diniego
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Tributi Servizio I.C.I. Piazza Giulio Cesare n. 6 - 90127 Palermo tel. 091/7404512 - Fax n. 091/7404549 e-mail : ici@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Esperto Contabile Dott.ssa Lucia Di Grigoli
		Procedura erogazione servizio	Verifica della posizione contributiva e concessione del beneficio o diniego
		Modulistica	Modello richiesta di rateizzazione avvisi di liquidazione/accertamento ICI
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	N° 4 Circoscrizioni territorialmente competenti
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
	Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%	

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le imposte

Dichiarazione I.C.I.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Call/Contact Center - Ufficio informazioni
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e Venerdì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Seconda Circostrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Quarta Circostrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,00 Mercoledì: 9,00 - 12,00 / 15,00 - 17,00 Sesta Circostrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 9,00 - 13,00 / 15,00 - 17,00 Ottava Circostrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 9,00 - 12,30 / 15,30 - 17,30
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e Venerdì: 9,00-13,00 Mercoledì: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Seconda Circostrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Quarta Circostrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,00 Mercoledì: 9,00 - 12,00 / 15,00 - 17,00 Sesta Circostrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 9,00 - 13,00 / 15,00 - 17,00 Ottava Circostrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 9,00 - 12,30 / 15,30 - 17,30
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Non previsti
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Tributi Servizio I.C.I. Piazza Giulio Cesare n. 6 - 90127 Palermo tel. 091/7404512 - Fax n. 091/7404549 e-mail : ici@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Esperto Contabile Dott.ssa Lucia Di Grigoli
		Procedura erogazione servizio	Esame dichiarazione ed inserimento in procedura
		Modulistica	Dichiarazione I.C.I. / Istruzioni per la compilazione
		Costi	Nessuno
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	N° 4 Circostrizioni territorialmente competenti
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le imposte

Richiesta annullamento o riforma avvisi di accertamento

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Call/Contact Center - Ufficio Informazioni
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Seconda Circoscrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Quarta Circoscrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,00 Mercoledì: 9,00 - 12,00 / 15,00 - 17,00 Sesta Circoscrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 9,00 - 13,00 / 15,00 - 17,00 Ottava Circoscrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 9,00 - 12,30 / 15,30 - 17,30
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Seconda Circoscrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Quarta Circoscrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,00 Mercoledì: 9,00 - 12,00 / 15,00 - 17,00 Sesta Circoscrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 9,00 - 13,00 / 15,00 - 17,00 Ottava Circoscrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 9,00 - 12,30 / 15,30 - 17,30
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Istanza in autotutela o ricorso alla competente Commissione Tributaria Provinciale entro 60 gg. dalla notifica dell'avviso di accertamento.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Tributi Servizio I.C.I. Piazza Giulio Cesare n. 6 - 90127 Palermo tel. 091/7404512 - Fax n. 091/7404549 e-mail : ici@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Esperto Contabile Dott.ssa Lucia Di Grigoli
		Procedura erogazione servizio	Verifica della posizione del soggetto ed emissione del provvedimento di annullamento o conferma
		Modulistica	Istanza in autotutela
		Costi	Nessuno
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	N° 4 Circoscrizioni territorialmente competenti
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le imposte

Richiesta maggiore detrazione

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Call/Contact Center - Ufficio Informazioni
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Seconda Circostrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Quarta Circostrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,00 Mercoledì: 9,00 - 12,00 / 15,00 - 17,00 Sesta Circostrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 9,00 - 13,00 / 15,00 - 17,00 Ottava Circostrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 9,00 - 12,30 / 15,30 - 17,30
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Seconda Circostrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Quarta Circostrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,00 Mercoledì: 9,00 - 12,00 / 15,00 - 17,00 Sesta Circostrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 9,00 - 13,00 / 15,00 - 17,00 Ottava Circostrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 9,00 - 12,30 / 15,30 - 17,30
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Istanza in autotutela o ricorso alla competente Commissione Tributaria Provinciale entro 60 gg. dalla notifica del provvedimento di diniego
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Tributi Servizio I.C.I. Piazza Giulio Cesare n. 6 - 90127 Palermo tel. 091/7404512 - Fax n. 091/7404549 e-mail : ici@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Esperto Contabile Dott.ssa Lucia Di Grigoli
		Procedura erogazione servizio	Verifica della posizione del soggetto e concessione del beneficio o diniego
		Modulistica	Richiesta di maggiore detrazione
	Costi	Nessuno	
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	N° 4 Circostrizioni territorialmente competenti
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le imposte

Comunicazione applicazione aliquota ridotta

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Call/Contact Center - Ufficio Informazioni
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Seconda Circostrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Quarta Circostrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,00 Mercoledì: 9,00 - 12,00 / 15,00 - 17,00 Sesta Circostrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 9,00 - 13,00 / 15,00 - 17,00 Ottava Circostrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 9,00 - 12,30 / 15,30 - 17,30
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Seconda Circostrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Quarta Circostrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,00 Mercoledì: 9,00 - 12,00 / 15,00 - 17,00 Sesta Circostrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 9,00 - 13,00 / 15,00 - 17,00 Ottava Circostrizione: Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 9,00 - 12,30 / 15,30 - 17,30
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Istanza in autotutela o ricorso alla competente Commissione Tributaria Provinciale entro 60 gg. dalla notifica del provvedimento di diniego
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Tributi Servizio I.C.I. Piazza Giulio Cesare n. 6 - 90127 Palermo tel. 091/7404512 - Fax n. 091/7404549 e-mail : ici@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Esperto Contabile Dott.ssa Lucia Di Grigoli
		Procedura erogazione servizio	Verifica della posizione del soggetto e concessione del beneficio o diniego
		Modulistica	Comunicazione ex L.431/98 art. 2 comma 3, Comunicazione ex L.431/98 art. 5 comma 2, Comunicazione inagibilità e/o inabitabilità
		Costi	Nessuno
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	N° 4 Circostrizioni territorialmente competenti
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e le imposte

Attività informativa e di presentazione istanze Servizio Contenzioso Riscossione Tosap ed Icp

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (informatico)	Sito Web Comune di Palermo
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana). Per la sola ricezione dei ricorsi tutti i giorni.	lunedì e venerdì: 9,30-13,00 Mercoledì: 15,00-17,30
		Sportelli presenti presso la sede istituzionale	Sede di Piazza Giulio cesare n.6
	Erogazione	Giorni/ore apertura	lunedì e venerdì: 9,30-13,00 Mercoledì: 15,00-17,30
		Sportelli presenti in sede	Sede di Piazza Giulio cesare n.6
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si se muniti di delega
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza,ma comunque dipendente dalla complessità della pratica.
	Per i Reclami/Ricorsi	Tempi di reclamo	Entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza,ma comunque dipendente dalla complessità dalla pratica. Per i ricorsi, invece i tempi sono fissati dai calendari delle udienze delle Commissioni Tributarie Provinciale e Regionali.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Tributi Piazza Giulio Cesare n.6 contenziosotributario@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott. Pagano Antonino
		Procedure erogazione servizio	Quelle previste dalla legge
		Modulistica	Quella esistente in ufficio o sul sito WEB
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	85%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Settore Servizi alle imprese e Comando VV.UU.
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75% (come da sondaggio)
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		75%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

LA SALUTE DEL CITTADINO

Autorizzazione sanitaria per studi privati ed ambulatori odontoiatrici

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Note informative affisse nelle bacheche dell'Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledì: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledì: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 10 giorni dalla ricezione della documentazione trasmessa dall'ASP 6 e da eventuale integrazione documentale richiesta all'interessato.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area delle Relazioni Istituzionali e AA.GG. Ufficio Igiene e Sanità via Montalbo n. 249 tel. 091/7409368 / 69 Fax: 091/7409373 igienesanita@comune.palermo.it igienesanita@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D. ssa Anna Viola
		Procedura erogazione servizio	Autorizzazione sanitaria per i locali destinati all'apertura dello studio privato di odontoiatria e per l'ambulatorio odontoiatrico, previo iter istruttorio da parte dell'ASP 6 -Servizio Dipartimentale Igiene degli ambienti di Vita.
		Modulistica	nessuno
		Costi	Marca da bollo di € 16,00; Per gli studi privati di odontoiatria:Tassa di Concessione Governativa Regionale € 61,97 al rilascio del provvedimento. Per gli ambulatori odontoiatrici: Tassa di Concessione Governativa Regionale € 139,44 al rilascio del provvedimento e tassa di concessione governativa regionale annuale di € 69,72.
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		80%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

LA SALUTE DEL CITTADINO

GESTIONE NON IMPRENDITORIALE DI STABILIMENTI BALNEARI E SOLARIUM

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Note informative affisse nelle bacheche dell'Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledì: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorno/ore apertura	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledì: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	entro 7 giorni dall'acquisizione dell'intera documentazione necessaria per l'istruttoria
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area delle Relazioni Istituzionali e AA.GG. Ufficio Igiene e Sanità via Montalbo n. 249 tel. 091/7409368 / 69 Fax: 091/7409373 igienesanita@comune.palermo.it igienesanita@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Rosalba Lodato
		Procedura erogazione servizio	Dalla ricezione dell'istanza e della documentazione completa da parte del richiedente, inoltre della richiesta di verifica all'U.O. dell'ASP Territorialmente competente per l'emissione del parere. Ricevuto il parere dell'ASP 6 rilascio dell'autorizzazione.
		Modulistica	nessuna
		Costi	Marca da bollo € 16,00
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	ASP 6- Unità Operativa di Prevenzione territorialmente competente
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		85%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

LA SALUTE DEL CITTADINO

Dissequestro di derrate alimentari

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Note informative affisse nelle bacheche dell'Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledì: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledì: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	48 ore dalla ricezione del parere espresso dall' ASP 6
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area delle Relazioni Istituzionali e AA.GG. Ufficio Igiene e Sanità via Montalbo n. 249 tel. 091/7409368 / 69 Fax: 091/7409373 igienesanita@comune.palermo.it igienesanita@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Rosalba Lodato
		Procedura erogazione servizio	Acquisizione istanza. Inoltro all'ASP per l'espressione del parere di competenza. Ricezione parere dell'ASP ed emissione di Provvedimento.
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	ASP - Carabinieri NAS
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		75%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

LA SALUTE DEL CITTADINO

Rilascio del certificato di idoneità abitativa e di conformità igienico-sanitario previsto dall'art. 1 comma 19 della Legge n. 94 del 15/07/09, e art. 16 comma 4 lett. b) DPR n. 394/99 finalizzato:

a) ricongiungimento dei familiari dello straniero residente nel Comune di Palermo;

b) rinnovo del permesso di soggiorno CE per i soggiornanti lungo periodo.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Note informative affisse nelle bacheche dell'Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledì: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledì: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	entro 7 gg dall'acquisizione della documentazione completa
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area delle Relazioni Istituzionali e AA.GG. Ufficio Igiene e Sanità via Montalbo n. 249 tel. 091/7409368 / 69 Fax: 091/7409373 igienesanita@comune.palermo.it igienesanita@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Rosalba Lodato
		Procedura erogazione servizio	Acquisizione del parere dell'ASP territorialmente competente corredato dell'istanza del cittadino straniero, rilascio del certificato di idoneità abitativa e di conformità igienico-sanitaria, ai fini del ricongiungimento familiare o del rinnovo del permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo.
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	95%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	A.S.P. n. 6 di Palermo- Unità Operative di Prevenzione territorialmente competente
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	95%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		95%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

LA SALUTE DEL CITTADINO

Segnalazione di inconvenienti igienico-sanitari e fognari su aree pubbliche

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Note informative affisse nelle bacheche dell'Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledì: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledì: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Richiesta verifica AMIA e AMAP per verificare l'inconveniente segnalato entro 5 gg dalla ricezione esposto.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area delle Relazioni Istituzionali e AA.GG. Ufficio Igiene e Sanità via Montalbo n. 249 tel. 091/7409368 / 69 Fax: 091/7409373 igienesanita@comune.palermo.it igienesanita@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Rosalba Lodato
		Procedura erogazione servizio	Acquisizione esposto. Richiesta di verifica e di eliminazione alle Società AMIA ed AMAP dell'inconveniente segnalato.
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	ASP 6 - Carabinieri NAS
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		75%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

LA SALUTE DEL CITTADINO

Esposto per inquinamento acustico da sorgenti rumorose fisse o mobili

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Note informative affisse nelle bacheche dell'Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledì: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledì: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Richiesta sopralluogo alla Polizia Municipale e ARPA entro 5 gg da ricezione esposto, ed emissione di diffida al trasgressore entro 30 gg da acquisizione del verbale di contestazione.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Nessuno
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area delle Relazioni Istituzionali e AA.GG. Ufficio Igiene e Sanità via Montalbo n. 249 tel. 091/7409368 / 69 Fax: 091/7409373 igienesanita@comune.palermo.it igienesanita@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dr. Luciano Ficile
		Procedura erogazione servizio	Ricezione esposto argomentato. Richiesta di sopralluogo alla P.M. e all'A.R.P.A .per la verifica di eventuali violazioni alla Legge 447/95 e dei relativi decreti di attuazione. Acquisizione verbale di contestazione ed emissione diffida al trasgressore.
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	ARPA - Polizia Municipale
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		75%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

LA SALUTE DEL CITTADINO

Segnalazione sistema di aspirazione dei fumi irregolari ad uso di esercizi di preparazione di alimenti.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Note informative affisse nelle bacheche dell'Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledì: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledì: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Richiesta sopralluogo all'ASP ed eventuale diffida al trasgressore entro 5 gg dall'acquisizione esito del sopralluogo.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area delle Relazioni Istituzionali e AA.GG. Ufficio Igiene e Sanità via Montalbo n. 249 tel. 091/7409368 / 69 Fax: 091/7409373 igienesanita@comune.palermo.it igienesanita@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dr. Luciano Ficile
		Procedura erogazione servizio	Ricezione esposto argomentato. Richiesta di sopralluogo all'ASP 6 per verifica eventuale violazione agli artt. 121 e 122 del Regolamento Locale d'Igiene. Acquisizione esito sopralluogo ed emissione di eventuale provvedimento a carico del trasgressore.
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	ASP 6
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		75%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

LA SALUTE DEL CITTADINO

Istanza di pagamento rateale di somme dovute a seguito di notifica di ordinanza ingiunzione

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Note informative affisse nelle bacheche dell'Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledì: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledì: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	due giorni dal ricevimento dell'istanza corredata dalla documentazione.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area delle Relazioni Istituzionali e AA.GG. Ufficio Igiene e Sanità via Montalbo n. 249 tel. 091/7409368 / 69 Fax: 091/7409373 igienesanita@comune.palermo.it igienesanita@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott. Luciano Ficile
		Procedura erogazione servizio	Acquisizione dell'istanza inoltrata dal cittadino destinatario dell'ordinanza. Verifica dei requisiti di ammissione al pagamento rateale ed eventuale accoglimento.
		Modulistica	nessuno
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		75%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

LA SALUTE DEL CITTADINO

ISCRIZIONE ALBO COMUNALE ENTI PRIVATI DI ASSISTENZA - EPA

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Note informative affisse nelle bacheche dell'Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledì: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledì: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dall'acquisizione del parere igienico sanitario dell'ASP o dalla ricezione di eventuale documentazione integrativa
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area delle Relazioni Istituzionali e AA.GG. Ufficio Igiene e Sanità via Montalbo n. 249 tel. 091/7409368 / 69 Fax: 091/7409373 igienesanita@comune.palermo.it igienesanita@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Sig.ra Cavarretta Ninfa
		Procedura erogazione servizio	Ricezione istanza corredata di documentazione a carico del richiedente. Acquisizioni parere di competenza dell'ASP e dello Sportello Unico Attività Produttive. Emissione del provvedimento.
		Modulistica	
		Costi	marca da bollo € 16,00
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Settore Servizi alle Imprese - Sportello Unico Attività Produttive
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		85%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

LA SALUTE DEL CITTADINO

CANCELLAZIONE DALL'ALBO COMUNALE ENTI PRIVATI DI ASSISTENZA - EPA

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Note informative affisse nelle bacheche dell'Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledì: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledì: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 15 giorni dal ricevimento dell'istanza di parte o su segnalazione degli organi di vigilanza
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area delle Relazioni Istituzionali e AA.GG. Ufficio Igiene e Sanità via Montalbo n. 249 tel. 091/7409368 / 69 Fax: 091/7409373 igienesanita@comune.palermo.it igienesanita@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Sig.ra Cavarretta Ninfa
		Procedura erogazione servizio	Ricezione istanza di parte o segnalazione da parte degli organi di vigilanza, emissione del provvedimento per la cancellazione dall'Albo Comunale Enti Privati di Assistenza
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Settore Servizi alle Imprese- Sportello Unico Attività Produttive
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		85%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

LA SALUTE DEL CITTADINO

Sgravio somme iscritte a ruolo.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Note informative affisse nelle bacheche dell'Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledì: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledì: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	10 giorni dal ricevimento dell'istanza
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area delle Relazioni Istituzionali e AA.GG. Ufficio Igiene e Sanità via Montalbo n. 249 tel. 091/7409368 / 69 Fax: 091/7409373 igienesanita@comune.palermo.it igienesanita@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott. Luciano Ficile
		Procedura erogazione servizio	Acquisizione dell'istanza motivata. Valutazione delle motivazioni, eventuale accoglimento ed inoltro al Concessionario per il prosieguo di competenza.
		Modulistica	nessuno
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		75%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

LA SALUTE DEL CITTADINO

AUTORIZZAZIONE AL TRASPORTO ANIMALI VIVI SU DISTANZE INFERIORI A A 65 Km DALL'INIZIO DEL TRASPORTO AL LUOGO DI DESTINAZIONE

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Note informative affisse nelle bacheche dell'Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,00-11,00 Mercoledì: 15,30-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorno/ore apertura	Giorni dispari: 9,00-11,00 Mercoledì: 15,30-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 10 giorni dal ricevimento del parere igienico sanitario espresso dall'ASP 6
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	
		Responsabile del procedimento	Sig. Ninfa Cavarretta
		Procedura erogazione servizio	Ricezione istanza. Inoltro al servizio Veterinario per l'espressione del parere di competenza. Acquisizione parere favorevole espresso dal servizio Veterinario. Rilascio autorizzazione.
		Modulistica	nessuna
		Costi	Marca da Bollo €14,62
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	ASP 6 Servizio Veterinario
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		85%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

LA SALUTE DEL CITTADINO

COMUNICAZIONE AVVIO INDUSTRIA INSALUBRE

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Note informative affisse nelle bacheche dell'Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,00-11,00 Mercoledì: 15,30-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9,00-11,00 Mercoledì: 15,30-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 10 giorni dal ricevimento del parere igienico sanitario espresso dell'ASP 6
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure		Settore Ambiente e Vivibilità - Servizio Diritti degli Animali Villa Trabia alle terre Rosse,3 - 90100 Palermo Tel 0917405927
		Responsabile del procedimento	Dott. Bernardo Streva
		Procedura erogazione servizio	Da ricezione istanza e documentazione completa a carico del richiedente, inoltra della richiesta di verifica all'U.O. di Prevenzione Territoriale competente dell' A.S.P. 6 per l'espressione del parere. Ricezione parere dell' A.S.P. 6 ed eventuale emissione del provvedimento autorizzativo.
		Modulistica	nessuna
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	ASP 6 -Unità Operativa di Prevenzione Territorialmente competente
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		85%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

LA SALUTE DEL CITTADINO

SEGNALAZIONE STALLE ABUSIVE

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Note informative affisse nelle bacheche dell'Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,00-11,00 Mercoledì: 15,30-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorno/ore apertura	Giorni dispari: 9,00-11,00 Mercoledì: 15,30-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	a) Richiesta di sopralluogo all'ASP 6 e Polizia Municipale entro 5 gg. dalla ricezione dell'esposto. b) Eventuale diffida al trasgressore entro 5 gg. da esito sopralluogo.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Igiene e Sanità via Libertà n. 88 tel. 091/7406689 Fax: 091/7406696 igienesanita@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott. Bernardo Streva
		Procedura erogazione servizio	Ricezione esposto argomentato. Acquisizione esito di sopralluogo. Emissione di eventuale provvedimento al trasgressore.
		Modulistica	Nessuna
		Costi	nessuna
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	ASP 6- Servizio Veterinario e Polizia Municipale
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		85%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

LA SALUTE DEL CITTADINO

RIMOZIONE CARCASSE SU PUBBLICA VIA

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Note informative affisse nelle bacheche dell'Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,00-11,00 Mercoledì: 15,30-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorno/ore apertura	Giorni dispari: 9,00-11,00 Mercoledì: 15,30-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Sì
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	24 ore dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Ambiente e Vivibilità Villa Trabia alle Terre Rosse, 3 90100 Palermo Tel 0917405927
		Responsabile del procedimento	Dott. Bernardo Streva
		Procedura erogazione servizio	Dalla ricezione istanza richiesta ditta specializzata per la rimozione, lo smaltimento della carcassa e bonifica del sito. Per il prelievo delle carcasse canine richiesto d'intervento all'AMIA.
		Modulistica	no
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Ditta specializzata o AMIA
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		85%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

La Città e gli animali

Segnalazioni relative ai diritti degli animali

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Note informative affisse nelle bacheche dell'Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,00-11,00 Mercoledì: 15,30-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorno/ore apertura	Giorni dispari: 9,00-11,00 Mercoledì: 15,30-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	entro 7 giorni dalla ricezione della segnalazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Ambiente e Vivibilità - Servizio Diritti degli Animali Villa Trabia alle Terre Rosse, 3 90100- Palermo Tel. 091/7405927
		Responsabile del procedimento	Dott. Bernardo Streva
		Procedura erogazione servizio	Informazioni ed indicazioni sui diritti degli animali, su ipotesi di maltrattamento o su iniziative adottate a favore degli animali
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Canile Municipale, Presidio Veterinario
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		85%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

La Città e gli animali

Richiesta di prelievo cani randagi

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Note informative affisse nelle bacheche dell'Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Tutti i giorni dal lunedì al venerdì. martedì, mercoledì e giovedì dalle 14,30 alle ore 18,00 e i giorni di reperibilità
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Tutti i giorni dal lunedì al venerdì. martedì, mercoledì e giovedì dalle 14,30 alle ore 18,00 e i giorni di reperibilità
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	immediato se urgente e compatibilmente con i posti di ricovero offerti dal Canile Municipale
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Ambiente e Vivibilità - Servizio Diritti degli Animali Villa Trabia alle Terre Rosse, 3 90100- Palermo Tel. 091/7405927
		Responsabile del procedimento	Dott. Antonino Rizzotto.
		Procedura erogazione servizio	Prelievo dei cani vaganti o morsicatori su segnalazione dei privati o del Servizio Igiene e Sanità o altri Enti e Autorità per il tramite del Canile Municipale
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Canile Municipale, Presidio Veterinario
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		85%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e le attività Sportive

Utilizzo Palestre Scolastiche

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Internet Ufficio Sport ,CONI e Ufficio Sport e Impianti Sportivi
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiano)	lunedì - venerdì 9,00 - 13,00 mercoledì 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	lunedì - venerdì 9,00 - 13,00 mercoledì 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 min
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	60 min
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 gg
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Ufficio Sport e Impianti Sportivi
		Responsabile del procedimento	Dott. Sergio Sparacio
		Procedura erogazione servizio	Istanza per utilizzo Impianto - Provvedimento di autorizzazione - Pagamento della relativa Tariffa
		Modulistica	domanda in carta libera
		Costi	secondo tariffario
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Ufficio Sport e Impianti Sportivi
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
Livello di percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
	Coerenza a norme e situazioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e le attività Sportive

Concessione Intervento Finanziario a Sostegno delle Attività Sportive

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Internet Ufficio Sport ,CONI e Ufficio Sport e Impianti Sportivi
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiano)	lunedì e giovedì 9.00 - 13.00 mercoledì 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	lunedì e giovedì 9.00 - 13.00 mercoledì 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio		
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	30 min
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	60 gg
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ricorsi (max tempi previsti per legge)	entro 30 gg dall'erogazione
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Sport e Impianti Sportivi
		Responsabile del procedimento	Prof. Sergio Sparacio
		Procedura erogazione servizio	concessione di contributo economico / compartecipazione ai costi del progetto
		Modulistica	domanda in carta libera
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	n. 2 (Servizio Sport e Ragioneria)
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%	
	Livello di percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	40%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	70%
	Coerenza a norme e situazioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
	Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%	

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e le attività Sportive

Concessione Impianti Sportivi per Singoli Eventi

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Internet Ufficio Sport ,CONI e Ufficio Sport e Impianti Sportivi
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiano)	lunedì e giovedì 9.00 - 13.00 mercoledì 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	lunedì e giovedì 9.00 - 13.00 mercoledì 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	30 min
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 gg
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 gg dal provvedimento
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Sport e Impianti Sportivi
		Responsabile del procedimento	dott. Sergio Sparacio
		Procedura erogazione servizio	Istanza per utilizzo Impianto - Provvedimento di autorizzazione - Pagamento della relativa Tariffa
		Modulistica	nessuna modulistica
		Costi	Come da tariffario
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Servizio Sport - Uff. Traffico -
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%	
	Livello di percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	95%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e situazioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e le attività Sportive

Utilizzo Impianti Sportivi Comunali

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Internet Ufficio Sport ,CONI e Ufficio Sport e Impianti Sportivi
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiano)	lunedì e giovedì 9.00 - 13.00 mercoledì 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	lunedì e giovedì 9.00 - 13.00 mercoledì 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 min
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Sport e Impianti Sportivi
		Responsabile del procedimento	dott. Sergio Sparacio
		Procedura erogazione servizio	Istanza per utilizzo impianto - Provvedimento di autorizzazione - Pagamento canone giornaliero
		Modulistica	Nessun modulo
		Costi	Come da tariffario
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Servizio Sport e Impianti Sportivi
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
Livello di percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		95%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e situazioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e le attività Sportive

Rilascio Tessere Stadio delle Palme

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sportello presso la Piscina Olimpica
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiano)	lunedì - venerdì 9,00 - 13,00 mercoledì 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	lunedì - venerdì 9,00 - 13,00 mercoledì 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio		
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 min
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	60 min
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 gg
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Sportello presso la Piscina Olimpica
		Responsabile del procedimento	geom. Gioacchino Galizzi
		Procedura erogazione servizio	presentazione modulo con n. 2 foto e certificato medico
		Modulistica	da ritirare allo sportello
		Costi	nessun costo
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Ufficio tessere c/o Piscina Olimpica
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%	
	Livello di percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
	Coerenza a norme e situazioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e le attività Sportive

Rilascio tessere Piscina Comunale

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sportello Piscina Olimpica
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiano)	lunedì - venerdì 9,00 - 13,00 mercoledì 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	lunedì - venerdì 9,00 - 13,00 mercoledì 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 min
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	60 min
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 gg
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Piscina Olimpica
		Responsabile del procedimento	geom. Gioacchino Galizzi
		Procedura erogazione servizio	presentazione modulo con n. 2 foto e certificato medico
		Modulistica	da ritirare allo sportello
		Costi	nessun costo
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Ufficio Tessere e Ufficio Cassa
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
Livello di percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
	Coerenza a norme e situazioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino ed i Servizi relativi al Verde

Richiesta autorizzazione abbattimento alberi su suolo privato

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Ufficio del Dirigente Coordinatore tramite circolari affisse in bacheca
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da lunedì a venerdì: 9,00 -13,00 Mercoledì: 15,30 -17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Da lunedì a venerdì: 9,00 -13,00 Mercoledì: 15,30 -17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 10 minuti presso la Sede dell' Ufficio del Dirigente Coordinatore "Casa Natura" - Viale Diana
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	entro 10 giorni dalla presentazione dell' istanza
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 10 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Verde e Territorio Ufficio del Dirigente Coordinatore viale Diana - "Casa Natura" tel. 091/7409319 - Fax: 091/7409315 e-mail:settoreverdeterritorio@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott. Giuseppe La Mantia
	Modulistica	Procedura erogazione servizio	Rilascio autorizzazione per l'abbattimento di alberi in proprietà privata secondo le disposizioni previste dal D.Lgs.vo n. 42 del 2004 e dalla variante al P.R.G. approvato con D. Dir. 558 e 124/DRV/02 dell'Assessorato Territorio e Ambiente della Regione Sicilia.
		Modulistica	Nessuna - carta libera
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Assessorato Regionale BB.CC.AA. per autorizzazione abbattimento alberature protette da vincoli
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino ed i Servizi relativi al verde

Richiesta Nulla Osta all'utilizzo di spazi verdi per manifestazioni

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Ufficio del Dirigente Coordinatore tramite circolari affisse in bacheca
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	lunedì - martedì e giovedì: 9,00 - 13,00 mercoledì: 15,30 - 17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	lunedì - martedì e giovedì: 9,00 - 13,00 mercoledì: 15,30 - 17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 10 minuti presso la Sede dell' Ufficio del Dirigente Coordinatore "Casa Natura" - Viale Diana
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	entro 7 giorni dalla presentazione dell' istanza che è trasmessa al Settore Servizi alle Imprese e AA.PP. che rilascia l'autorizzazione al privato
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 10 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Verde e Territorio Ufficio del Dirigente Coordinatore viale Diana - "Casa Natura" tel. 091/7409319 - Fax: 091/7409315 e-mail: settoreverdeterritorio@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Rag. Giuseppe Mosca
		Procedura erogazione servizio	Nulla Osta per occupazione suolo pubblico in aree verdi per manifestazioni varie
		Modulistica	Nessuna - carta libera
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Settore Servizi alle Imprese e AA.PP. per l'autorizzazione per occupazione suolo pubblico
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino ed i Servizi relativi al verde

Risarcimento danni per sinistri

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Ufficio del Dirigente Coordinatore tramite circolari affisse in bacheca
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da lunedì a venerdì: 9,00 -13,00 Mercoledì: 15,30 -17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Da lunedì a venerdì: 9,00 -13,00 Mercoledì: 15,30 -17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 15 minuti presso la Sede dell' Ufficio del Dirigente Coordinatore "Casa Natura" - Viale Diana
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 gg.dalla richiesta nel caso di inoltro alla Assicurazione se sussiste copertura assicurativa. Da 3 a 6 mesi, ove non vi sia copertura assicurativa, per le competenze degli organi collegiali deliberativi
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Verde e Territorio Ufficio del Dirigente Coordinatore viale Diana - "Casa Natura" tel. 091/7409319 - Fax: 091/7409315 e-mail:settoreverdeterritorio@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott. Francesco Napolitano
		Procedura erogazione servizio	Richiesta di risarcimento danni a seguito di sinistri (potatura alberi, ovvero a seguito eventi naturali o per situazioni connesse al ciclo biologico delle piante)
		Modulistica	nessuna - carta libera
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Assicuratore (per r.c.) Avvocatura (per parere legale)
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e l'attività edilizia nel territorio del Centro Storico

Attività informativa e di presentazione istanze relative ai sinistri

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Bando da pubblicare sul sito web del Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Venerdì: 9,00 -13,30 - Mercoledì:15,30-17,30 - Protocollo tutti i giorni: 9,30 -11,30 tranne Mercoledì : 15,30-17,30
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Venerdì: 9,00 -13,30 - Mercoledì:15,30-17,30 - Protocollo tutti i giorni: 9,30 -11,30 tranne Mercoledì : 15,30-17,30
Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio		si se delegati	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi di acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 20 minuti allo sportello)	10 minuti in sede
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge) -	Entro 90 giorni dalla notifica del titolo
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Città Storica -Servizio Amministrativo ex L.R. 25/93 - Via Foro Umberto I° n. 14 Tel. 091/7406876 Fax 091/24406888 Settorecentrostorico@cert.comune.palermo.it-
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Antonella Ferrara
		Procedura erogazione servizio	Attività di esecuzione sentenze e liquidazione somme dovute a seguito di sinistri occorsi ne centro storico cittadino
		Modulistica	si
		Costi	<u>nessuno</u>
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio	n. 1
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Edilizie nel Centro Storico

Rilascio autorizzazioni edilizie

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, Martedì, Giovedì, Venerdì: 09,30 - 11,30 Mercoledì: 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Mercoledì: 15,30-17,30 Venerdì: 09,30-13,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 60 giorni dalla presentazione dell'istanza ex art. 5 L.R. 37/85
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Tempi di reclamo: 10 giorni dalla data di notifica dell'atto Tempi del ricorso: 30 giorni per i ricorsi gerarchici, 60 giorni per i ricorsi ordinari e 120 giorni per i ricorsi straordinari, dalla data di notifica dell'atto.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	SETTORE CITTÀ STORICA Servizio Edilizia Privata, Abusivismo e Contenzioso Foro Umberto I, 14 tel 091/7406855 fax 091/7406888 e-mail: settorecittastorica@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Arch. Paolo Porretto
	Costi	Procedura erogazione servizio	Istruttoria tecnica progettuale, richiesta eventuale integrazione documentale, approvazione del progetto, trasmissione del progetto all'ASP per parere igienico-sanitario o dichiarazione sostitutiva per le unità edilizie con destinazione esclusivamente residenziale, trasmissione nota per pagamento oneri e diritti di segreteria, redazione dell'atto conclusivo e trascrizione presso la conservatoria dei registri immobiliari (solo per le Concessioni edilizie), rilascio dell'atto al richiedente o delegato.
		Modulistica	Modulistica cartacea da ritirare presso gli Uffici
			Per la presentazione: istanza in carta da bollo da € 16,00 unitamente al versamento di € 75,00 per diritti di segreteria e tariffe per istruttoria tecnica, così come disposto nell'Allegato A della Deliberazione di Giunta Comunale n. 123 del 29/05/2009. Per il ritiro dell'atto: una marca da bollo da € 16,00 (fino a quattro pagg.), una marca da bollo da € 2,00 per ogni allegato dell'atto da rilasciare, versamento dei diritti di segreteria di € 6,80 per le Autorizzazioni e di € 20,40 per le Concessioni; solo per le Concessioni, marca da bollo da € 16,00 (fino a quattro pagg.) e versamento tramite modello F23 di € 294,00 per la trascrizione presso la conservatoria dei registri immobiliari. Inoltre devono essere versati gli oneri in base alla tipologia di richiesta e in base alla tipologia delle opere da eseguire o già eseguite.
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Edilizie nel Centro Storico

Rilascio concessione edilizia

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, Martedì, Giovedì, Venerdì: 09,30 - 11,30 Mercoledì: 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Mercoledì: 15,30-17,30 Venerdì: 09,30-13,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 120 dal ricevimento dell'istanza ex art. 2 L.R. 17/94
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Tempi di reclamo: 10 giorni dalla data di notifica dell'atto Tempi del ricorso: 30 giorni per i ricorsi gerarchici, 60 giorni per i ricorsi ordinari e 120 giorni per i ricorsi straordinari, dalla data di notifica dell'atto.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	SETTORE CITTÀ STORICA Servizio Edilizia Privata, Abusivismo e Contenzioso Foro Umberto I, 14 tel 091/7406855 fax 091/7406888 e-mail: settorecittastorica@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Arch. Paolo Porretto
	Costi	Procedura erogazione servizio	Istruttoria tecnica progettuale, richiesta eventuale integrazione documentale, approvazione del progetto, trasmissione del progetto all'ASP per parere igienico-sanitario o dichiarazione sostitutiva per le unità edilizie con destinazione esclusivamente residenziale, trasmissione nota per pagamento oneri e diritti di segreteria, redazione dell'atto conclusivo e trascrizione presso la conservatoria dei registri immobiliari (solo per le Concessioni edilizie), rilascio dell'atto al richiedente o delegato.
		Modulistica	Modulistica cartacea da ritirare presso gli Uffici
		Costi	Per la presentazione: istanza in carta da bollo da € 16,00 unitamente al versamento di € 100,00 per diritti di segreteria e tariffe per istruttoria tecnica, così come disposto nell'Allegato A della Deliberazione di Giunta Comunale n. 123 del 29/05/2009. Per il ritiro dell'atto: una marca da bollo da € 16,00 (fino a quattro pagg.), una marca da bollo da € 2,00 per ogni allegato dell'atto da rilasciare, versamento dei diritti di segreteria di € 6,80 per le Autorizzazioni e di € 20,40 per le Concessioni; solo per le Concessioni, marca da bollo da € 16,00 (fino a quattro pagg.) e versamento tramite modello F23 di € 294,00 per la trascrizione presso la conservatoria dei registri immobiliari. Inoltre devono essere versati gli oneri in base alla tipologia di richiesta e in base alla tipologia delle opere da eseguire o già eseguite.
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Edilizie nel Centro Storico

Richiesta Autorizzazioni e Concessioni edilizie in sanatoria

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI		
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, Martedì, Giovedì, Venerdì: 09,30 - 11,30 Mercoledì: 15,30 - 17,30	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Mercoledì: 15,30-17,30 Venerdì: 09,30-13,30	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro i termini previsti dalle Leggi 47/85, 724/94 e 326/03	
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Tempi di reclamo: 10 giorni dalla data di notifica dell'atto Tempi del ricorso: 30 giorni per i ricorsi gerarchici, 60 giorni per i ricorsi ordinari e 120 giorni per i ricorsi straordinari, dalla data di notifica dell'atto.	
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	SETTORE CITTÀ STORICA Servizio Edilizia Privata, Abusivismo e Contenzioso Foro Umberto I, 14 tel 091/7406855 fax 091/7406888 e-mail: settorecittastorica@comune.palermo.it	
		Responsabile del procedimento	Arch. Paolo Porretto	
		Procedura erogazione servizio	Istruttoria tecnica progettuale, richiesta eventuale integrazione documentale, approvazione del progetto, trasmissione del progetto all'ASP per parere igienico-sanitario o dichiarazione sostitutiva per le unità edilizie con destinazione esclusivamente residenziale, trasmissione nota per pagamento oneri e diritti di segreteria, redazione dell'atto conclusivo e trascrizione presso la conservatoria dei registri immobiliari (solo per le Concessioni edilizie), rilascio dell'atto al richiedente o delegato.	
		Modulistica	nessuna	
		Costi	Per la presentazione: istanza in carta da bollo da € 16,00 unitamente al versamento di € 75,00 per diritti di segreteria e tariffe per istruttoria tecnica, così come disposto nell'Allegato A della Deliberazione di Giunta Comunale n. 123 del 29/05/2009. Per il ritiro dell'atto: una marca da bollo da € 16,00 (fino a quattro pagg.), una marca da bollo da € 2,00 per ogni allegato dell'atto da rilasciare, versamento dei diritti di segreteria di € 6,80 per le Autorizzazioni e di € 20,40 per le Concessioni; solo per le Concessioni, marca da bollo da € 16,00 (fino a quattro pagg.) e versamento tramite modello F23 di € 294,00 per la trascrizione presso la conservatoria dei registri immobiliari. Inoltre devono essere versati gli oneri in base alla tipologia di richiesta e in base alla tipologia delle opere da eseguire o già eseguite.	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%	
		Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
		Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
			Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
		Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)
Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti		100%	
	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)		100%	
	Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)		100%	

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Edilizie nel Centro Storico

Richiesta voltura Autorizzazioni e Concessioni edilizie

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, Martedì, Giovedì, Venerdì: 09,30 - 11,30 Mercoledì: 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Mercoledì: 15,30-17,30 Venerdì: 09,30-13,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 20 giorni dalla presentazione della ricevuta di pagamento per la trascrizione presso la conservatoria dei registri immobiliari.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Tempi di reclamo: 10 giorni dalla data di notifica dell'atto Tempi del ricorso: 30 giorni per i ricorsi gerarchici, 60 giorni per i ricorsi ordinari e 120 giorni per i ricorsi straordinari, dalla data di notifica dell'atto.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	SETTORE CITTÀ STORICA Servizio Edilizia Privata, Abusivismo e Contenzioso Foro Umberto I, 14 tel 091/7406855 fax 091/7406888 e-mail: settorecittastorica@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Arch. Paolo Porretto
		Procedura erogazione servizio	Accertamento del titolo di proprietà, trasmissione nota per versamento diritti di segreteria, redazione dell'atto conclusivo e trascrizione presso la conservatoria dei registri immobiliari (solo per le Concessioni edilizie), rilascio dell'atto al richiedente o delegato.
		Modulistica	Modulistica cartacea da ritirare presso gli Uffici
		Costi	Per la presentazione: istanza in carta da bollo da € 16,00 Per il ritiro dell'atto: una marca da bollo da € 16,00 (fino a quattro pagg.), versamento dei diritti di segreteria di € 6,80 per le Autorizzazioni e di € 20,40 per le Concessioni; solo per le Concessioni, marca da bollo da € 16,00 (fino a quattro pagg.) e versamento tramite modello F23 di € 294,00, per la trascrizione presso la conservatoria dei registri immobiliari.
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		80%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Edilizie nel Centro Storico

Richiesta Certificati di Abitabilità e Agibilità

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI		
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, Martedì, Giovedì, Venerdì: 09,30 - 11,30 Mercoledì: 15,30 - 17,30	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Mercoledì: 15,30-17,30 Venerdì: 09,30-13,30	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 60 giorni dalla richiesta ex art. 3 L.R. 17/94	
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Tempi di reclamo: 10 giorni dalla data di notifica dell'atto Tempi del ricorso: 30 giorni per i ricorsi gerarchici, 60 giorni per i ricorsi ordinari e 120 giorni per i ricorsi straordinari, dalla data di notifica dell'atto.	
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	SETTORE CITTÀ STORICA Servizio Edilizia Privata, Abusivismo e Contenzioso Foro Umberto I, 14 tel 091/7406855 fax 091/7406888 e-mail: settorecittastorica@comune.palermo.it	
		Responsabile del procedimento	Arch. Paolo Porretto	
		Procedura erogazione servizio	Accertamento, tramite sopralluogo tecnico, della conformità al progetto approvato con atto autorizzativo e/o concessorio precedentemente rilasciato, trasmissione documentazione all'ASP (per i certificati di agibilità), trasmissione nota per versamento diritti di segreteria, redazione dell'atto conclusivo.	
		Modulistica	Modulistica cartacea da ritirare presso gli Uffici	
		Costi	Per la presentazione: istanza in carta da bollo da € 16,00 Versamento di € 30,00 per ogni unità immobiliare Versamento, ove dovuto, del conguaglio degli oneri concessori Per il ritiro dell'atto: una marca da bollo da € 16,00 (fino a quattro pagg.), € 2,00 planimetria catastale, versamento dei diritti di segreteria di € 6,80	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%	
		Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
		Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%			
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%	
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%	
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%	

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Edilizie nel Centro Storico

Richiesta Certificati di Destinazione Urbanistica

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, Martedì, Giovedì, Venerdì: 09,30 - 11,30 Mercoledì: 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Mercoledì: 15,30-17,30 Venerdì: 09,30-13,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta dell'interessato ex art. 2 L.R. 17/94
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Tempi di reclamo: 10 giorni dalla data di notifica dell'atto Tempi del ricorso: 30 giorni per i ricorsi gerarchici, 60 giorni per i ricorsi ordinari e 120 giorni per i ricorsi straordinari, dalla data di notifica dell'atto.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	SETTORE CITTÀ STORICA Servizio Edilizia Privata, Abusivismo e Contenzioso Foro Umberto I, 14 tel 091/7406855 fax 091/7406888 e-mail: settorecittastorica@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Arch. Paolo Porretto
	Procedura erogazione servizio	Verifica della documentazione propedeutica al rilascio del certificato ed eventuale richiesta integrazione documentale, eventuale sopralluogo tecnico, identificazione della tipologia edilizia, della destinazione d'uso, della modalità d'intervento e dei vincoli che interessano l'unità immobiliare, redazione del certificato	
	Modulistica	Modulistica cartacea da ritirare presso gli Uffici	
	Costi	Per la presentazione: istanza in carta da bollo da € 16,00 Per il ritiro dell'atto: una marca da bollo da € 16,00, versamento dei diritti di segreteria di € 50,00 per un numero di particelle o subalterni inferiore o uguale a 5 e di € 100,00 per un numero di particelle o subalterni superiore a 5	
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		80%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Edilizie nel Centro Storico

Richiesta attestazioni particelle ricadenti all'interno di Piani Particolareggiati di Recupero

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, Martedì, Giovedì, Venerdì: 09,30 - 11,30 Mercoledì: 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Mercoledì: 15,30-17,30 Venerdì: 09,30-13,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Tempi di reclamo: 10 giorni dalla data di notifica dell'atto Tempi del ricorso: 30 giorni per i ricorsi gerarchici, 60 giorni per i ricorsi ordinari e 120 giorni per i ricorsi straordinari, dalla data di notifica dell'atto.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	SETTORE CITTÀ STORICA Servizio Edilizia Privata, Abusivismo e Contenzioso Foro Umberto I, 14 tel 091/7406855 fax 091/7406888 e-mail: settorecittastorica@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Arch. Paolo Porretto
		Procedura erogazione servizio	Verifica dell'esistenza della particella all'interno dei Piani Particolareggiati di recupero del centro storico di Palermo, predisposizione della comunicazione.
		Modulistica	Modulistica cartacea da ritirare presso gli Uffici
		Costi	Versamento di € 20,00 di diritti fissi di istruttoria pratica
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		80%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Edilizie nel Centro Storico

Richiesta occupazione temporanea suolo pubblico per collocazione ponteggi

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, Martedì, Giovedì, Venerdì: 09,30 - 11,30 Mercoledì: 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Mercoledì: 15,30-17,30 Venerdì: 09,30-13,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 5 giorni dalla presentazione della ricevuta di pagamento del deposito cauzionale e della TOSAP temporanea
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Tempi di reclamo: 10 giorni dalla data di notifica dell'atto Tempi del ricorso: 30 giorni per i ricorsi gerarchici, 60 giorni per i ricorsi ordinari e 120 giorni per i ricorsi straordinari, dalla data di notifica dell'atto.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	SETTORE CITTA' STORICA Servizio Edilizia Privata, Abusivismo e Contenzioso c/o Palazzo Palagonia via del Quattro Aprile, 4 - 90133 Palermo tel. 091/7405688 - Fax: 091/7406888 settorecittastorica@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Arch. Mirella Geraci
		Procedura erogazione servizio	Verifica della documentazione ed eventuale richiesta di integrazione documentale, predisposizione del computo metrico per la determinazione del costo relativo al deposito cauzionale, trasmissione nota per pagamento deposito cauzionale e TOSAP temporanea, redazione dell'atto conclusivo.
		Modulistica	Richiesta attestazione piani particolareggiati: Mod. 1221_4_6
		Costi	Per la presentazione: istanza in carta da bollo da € 16,00 Versamento del deposito cauzionale e TOSAP temporanea Per il ritiro dell'atto: una marca da bollo da € 16,00 e una marca da bollo da € 2,00 per l'elaborato grafico allegato all'atto
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		80%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Edilizie nel Centro Storico

Richiesta occupazione suolo pubblico per scavi

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, Martedì, Giovedì, Venerdì: 09,30 - 11,30 Mercoledì: 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Mercoledì: 15,30-17,30 Venerdì: 09,30-13,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 5 giorni dalla presentazione della ricevuta di pagamento del deposito cauzionale e della TOSAP temporanea
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Tempi di reclamo: 10 giorni dalla data di notifica dell'atto Tempi del ricorso: 30 giorni per i ricorsi gerarchici, 60 giorni per i ricorsi ordinari e 120 giorni per i ricorsi straordinari, dalla data di notifica dell'atto.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	SETTORE CITTA' STORICA Servizio Edilizia Privata, Abusivismo e Contenzioso c/o Palazzo Palagonia via del Quattro Aprile, 4 - 90133 Palermo tel. 091/7405688 - Fax: 091/7406888 settorecittastorica@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Arch. Mirella Geraci
	Modulistica	Procedura erogazione servizio	Verifica della documentazione ed eventuale richiesta di integrazione documentale, predisposizione del computo metrico per la determinazione del costo relativo al deposito cauzionale, trasmissione nota per pagamento deposito cauzionale e TOSAP temporanea, redazione dell'atto conclusivo. Per gli scavi che prevedono l'allocazione permanente di impianti, alla fine dei lavori, viene effettuato il sopralluogo tecnico, predisposto il certificato di regolare esecuzione e trasmessa tutta la pratica al Settore Tributi per la determinazione della TOSAP permanente.
		Costi	Richiesta attestazione piani particolareggiati: Mod. 1221_4_7 Per la presentazione: istanza in carta da bollo da € 16,00 Versamento del deposito cauzionale e TOSAP temporanea Per il ritiro dell'atto: una marca da bollo da € 16,00 e una marca da bollo da € 2,00 per l'elaborato grafico allegato
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e l'attività edilizia nel territorio del Centro Storico

Attività informativa e di presentazione istanze di rateizzazione somme dovute a seguito di diffida

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Bando da pubblicare sul sito web del Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Venerdì: 9,00 -13,30 - Mercoledì:15,30-17,30 - Protocollo tutti i giorni: 9,30 -11,30 tranne Mercoledì : 15,30-17,30
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Venerdì: 9,00 -13,30 - Mercoledì:15,30-17,30 - Protocollo tutti i giorni: 9,30 -11,30 tranne Mercoledì : 15,30-17,30
Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio		si se delegati	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi di acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 20 minuti allo sportello)	10 minuti in sede
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge) -	Entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Città Storica -Servizio Amministrativo - Via Foro Umberto I° n. 14 Tel. 091/7406876 Fax 091/7406888-settorecentrostorico@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Maria Cristina Guercio
		Procedura erogazione servizio	Il Servizio Amministrativo risponde all'obiettivo di semplificare i rapporti tra cittadini e Pubblica Amministrazione, per quanto riguarda l'esame delle richieste di rateizzazione corredate da semplice dichiarazione sostituita dell'atto di notorietà, in caso di disagiate condizioni economiche anche temporanee. Svolge funzioni di accoglienza e informazione sui servizi resi
		Modulistica	si
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio	n. 1
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
	Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%	

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e l'attività edilizia nel territorio del Centro Storico

Attività informativa e di presentazione istanze di rateizzazione somme dovute a seguito di ordinanza-ingiunzione

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Bando da pubblicare sul sito web del Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Venerdi: 9,00 -13,30 - Mercoledì:15,30-17,30 - Protocollo tutti i giorni: 9,30 - 11,30 tranne Mercoledì : 15,30-17,30
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Venerdi: 9,00 -13,30 - Mercoledì:15,30-17,30 - Protocollo tutti i giorni: 9,30 - 11,30 tranne Mercoledì : 15,30-17,30
Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio		si se delegati	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi di acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 20 minuti allo sportello)	10 minuti in sede
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge) -	Entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Città Storica -Servizio Amministrativo - Via Foro Umberto I° n. 14 Tel. 091/7406876 Fax 091/7406888- settorecentrostorico@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Maria Cristina Guercio
		Procedura erogazione servizio	Il Servizio Amministrativo risponde all'obiettivo di semplificare i rapporti tra cittadini e Pubblica Amministrazione, per quanto riguarda l'esame delle richieste di rateizzazione corredate da semplice dichiarazione sostituita dell'atto di notorietà, in caso di disagiate condizioni economiche anche temporanee. Svolge funzioni di accoglienza e informazione sui servizi resi
		Modulistica	si
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio	n. 1
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI			
I Cittadini e le Attività Edilizie nel Centro Storico			
Attività informativa e di acquisizione istanze connesse alla messa in esercizio di impianti elevatori			
FATTORI DI QUALITÀ		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Ricevimento istanze al protocollo: Lunedì, Martedì, Giovedì e Venerdì dalle ore 9,30 alle ore 11,30 Mercoledì dalle ore 15,30 alle ore 17,30 Ricevimento Utenti: Mercoledì 15,30 - 17,30 e Venerdì 9,30 - 13,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Venerdì: 9,30-13,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 10 minuti presso il Servizio
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 20 giorni dalla comunicazione: emissione provvedimento o richiesta di eventuale integrazione documentale
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	SETTORE CITTÀ STORICA STAFF DIRIGENTE DI SETTORE Foro Umberto I, 14 tel 091/7406869 fax 091/7406888 e-mail: settorecittistorica@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Ing. Pietro Guarcello
	Procedura erogazione servizio	1) l'Ufficio provvede ad acquisire le istanze e la relativa documentazione da parte del cittadino, procede all'istruttoria ed emana il provvedimento o richiede la integrazione alla documentazione. 2) l'Ufficio provvede ad emettere le ordinanze di fermo impianto e di dissequestro, nei casi in cui riceve comunicazione in tal senso da parte degli enti preposti alle verifiche programmate.	
	Modulistica	Comunicazione per la messa in esercizio di impianti ascensore, montacarichi e piattaforme elevatrici. Mod. 1221,1-1.doc	
	Costi	Marca da bollo € 16,00	
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Uno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		100%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e l'attività edilizia nel territorio

Accertamento abusi edilizi e provvedimenti sanzionatori

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Venerdì: 9,30-12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Venerdì: 9,30-12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si tramite Delega
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti a vista
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 gg. per accertamento 60 gg. per istruttoria entro i successivi 150 gg. Emissione provvedimento definitivo
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	da 30 a 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Edilizia Privata via Ausonia n.69 Tel. 091/7401258 - fax 0917402620 ediliziaprivata@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Ing. Roberto Maranzano
		Procedura erogazione servizio	Acquisizione segnalazione, comunicazione avvio procedimento istruttoria tecnico amministrativa, emissione provvedimento
		Modulistica	Nessuna
		Costi	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)			
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e l'attività edilizia nel territorio

Rimborso oneri concessori

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Modulistica, Circolari
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Venerdì: 9,30-12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Da Lun a Ven : 9,00-12,00 Mercoledì: 15,30-17,30 tutti i giorni al Front-Office
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	si tramite delega
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - a vista
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	60 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	da 30 a 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Edilizia Privata via Ausonia n.69 Tel. 091/7401241 - 091/7401278 - fax 0917402620 ediliziaprivata@comune.palermo.it ediliziaprivatamministrativo@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Valeria Stuppia (concessioni in condono) Esperto geometra Giuseppe Borgese (concessioni in regime ordinario e art.13 L 47/85)
		Procedura erogazione servizio	Acquisizione istanza, verifica documentazione, eventuale richiesta di integrazione, verifica pagamenti effettuati, riconoscimento del diritto spettante
		Modulistica	nessuna
		Costi	diritti di accesso
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	2
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		70%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	70%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e l'attività edilizia nel territorio

Richiesta concessione edilizia (L.R. 71/78 e successive modifiche ed integrazioni)

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo – Modulistica, Circolari interpretative delle norme urbanistico-edilizie affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Venerdì : 9,30-12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Venerdì : 9,30-12,30 Mercoledì: 15,30-17,30 Tutti i giorni al Front-Office
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si tramite Delega
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - A vista
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	75 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	da 30 a 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Edilizia Privata via Ausonia n.69 Tel. 091/7401308 - fax 0917402620 ediliziaprivata@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	U.O. n.3 per edificazioni esistenti Esperto Geom. Domenico Costa
		Procedura erogazione servizio	Acquisizione richiesta, verifica documentale tecnico/amministrativa, eventuale richiesta di integrazione, verifica regolarità pagamento oneri, acquisizione pareri e rilascio provvedimento.
		Modulistica	Si
		Costi	€ da 100,00 a 516,00 per istruttoria Oneri concessori ai sensi di legge
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		70%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	70%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e l'attività edilizia nel territorio

Concessione ed autorizzazioni in sanatoria (ex art 13 L.N. 47/85 e successive modifiche ed integrazioni)

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo – Modulistica, Circolari interpretative delle norme urbanistico-edilizie affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Venerdì : 9,30-12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Venerdì : 9,30-12,30 Mercoledì: 15,30-17,30 Tutti i giorni al Front-Office
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si tramite Delega
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - A vista
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	60 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	da 30 a 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Edilizia Privata via Ausonia n.69 Tel. 091/7401279 091/7401334 091/7401337 Fax 091 7402620 ediliziapriva@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Arch. Giuseppe Monteleone Arch. Simone Di Trapani Arch. Maria Calò
		Procedura erogazione servizio	Acquisizione richiesta, verifica documentale tecnico/amministrativa, eventuale richiesta di integrazione, verifica regolarità pagamento oneri, acquisizione pareri e rilascio provvedimento.
		Modulistica	Si
		Costi	€ da 100,00 a 516,00 per istruttoria Oneri concessori ai sensi di legge
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		70%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	70%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e l'attività edilizia del territorio

Richiesta autorizzazione edilizia (art. 5 e art.10 L.R. 37/85)

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo – Modulistica, Circolari interpretative delle norme urbanistico-edilizie affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Venerdì : 9,30-12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Venerdì : 9,30-12,30 Mercoledì: 15,30-17,30 Tutti i giorni al Front-Office
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si tramite Delega
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - A vista
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	60 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	da 30 a 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Edilizia Privata via Ausonia n.69 Tel. 091/7401314 - fax 0917402620 ediliziaprivata@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	U.O. n. 4 Esperto Geometra Salvatore Grassettonio
		Procedura erogazione servizio	Acquisizione richiesta, verifica documentale tecnico/amministrativa, eventuale richiesta di integrazione, verifica regolarità pagamento oneri, acquisizione pareri e rilascio provvedimento.
		Modulistica	Si
		Costi	€ 75,00 diritti di istruttoria
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		85%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e l'attività edilizia nel territorio

Condono Edilizio: Cessioni ed autorizzazioni (L.47/85 - L.724/94 - L.326/03)

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo – Modulistica, Circolari interpretative delle norme urbanistico-edilizie affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Venerdì : 9,30-12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Venerdì : 9,30-12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si tramite Delega
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - A vista
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro i termini previsti dalla normativa speciale di settore
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	da 30 a 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Edilizia Privata via Ausonia n.69 Tel. 091/7401251 091/7401238 091/7401244 fax 0917402620 ediliziaprivata@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Ing. Francesco Teresi per la L. 47/85 Ing. Roberto Biondo per la L. 724/94 Ing. Sebastiano Cucuzza per la L. 326/03
		Procedura erogazione servizio	Acquisizione richiesta, verifica documentale tecnico/amministrativa, eventuale richiesta di integrazione e rilascio provvedimento.
		Modulistica	Si
		Costi	oneri concessi ai sensi di legge
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		70%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	70%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e l'attività edilizia nel territorio

Comunicazione opere interne (art.9 L.R. 37/85 e art.20 L.R. 4/2003)

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo – Modulistica, Circolari interpretative delle norme urbanistico-edilizie affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Venerdì : 9,30-12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Venerdì : 9,30-12,30 Mercoledì: 15,30-17,30 Tutti i giorni al Front Office
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si tramite Delega
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - A vista
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 60 gg per la verifica documentale delle pratiche sottoposte a controllo nei limiti del 20%
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	da 30 a 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Edilizia Privata via Ausonia n.69 Tel. 091/7401268 091/7401269 - fax 0917402620 ediliziaprivata@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	U.O. nr. 6 Espetto Geometra Salvatore Saitta
		Procedura erogazione servizio	Acquisizione richiesta, verifica documentale tecnico/amministrativa, eventuale richiesta di integrazione, verifica regolarità pagamento oneri, acquisizione pareri se dovuti.
	Modulistica	Si	
	Costi	€ 52,00 Oneri concessionari dovuti ai sensi di legge.	
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		85%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e l'attività edilizia nel territorio

Richiesta di certificati di abitabilità (L.R. 17/94 e L. 47/85)

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo – Modulistica, Circolari interpretative delle norme urbanistico-edilizie affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Venerdì : 9,30-12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Venerdì : 9,30-12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si tramite Delega
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - A vista
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	60 gg
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 gg
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Edilizia Privata via Ausonia n.69 Tel. 091/7401268 091/7401270 - Fax 0917402620 ediliziaprivata@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	tutti i responsabili delle UU.OO. del Servizio
		Procedura erogazione servizio	Acquisizione richiesta, verifica fascicolo, eventuale richiesta di integrazione, verifica regolarità pagamento oneri e rilascio provvedimenti.
		Modulistica	no
		Costi	€ 30,00 per ogni unità immobiliare
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		70%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	70%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e l'attività edilizia nel territorio

Esame perizie giurate (L.R. 4/03 e 5/04)

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo – Modulistica
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Venerdì : 9,30-12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Venerdì : 9,30-12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si tramite Delega
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - A vista
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	270 gg. (ex art. 17 c.3 L.R. 4/03)
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	da 30 a 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Edilizia Privata via Ausonia n.69 Tel. 091/7401227 fax 0917405004 ediliziaprivata@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Arch. Antonino Prestianni
		Procedura erogazione servizio	Acquisizione perizia, verifica documentale tecnico/amministrativa, eventuale richiesta di integrazione, verifica regolarità pagamento oneri, acquisizione pareri e rilascio provvedimento.
		Modulistica	si
		Costi	oneri concessi ai sensi di legge
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		70%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	70%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e l'attività edilizia nel territorio

Rilascio Denunci Inizio Attività (D.I.A.)

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo – Modulistica, Circolari interpretative delle norme urbanistico-edilizie affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Venerdì : 9,30-12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Venerdì : 9,30-12,30 Mercoledì: 15,30-17,30 Tutti i giorni al Front-Office
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si tramite Delega
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - A vista
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	entro 60 gg. dalla richiesta (di cui 20 gg. Per l'istruttoria)
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	da 30 a 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Edilizia Privata via Ausonia n.69 Tel. 091/7401306 - Fax 0917402620 ediliziaprivata@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	U.O. n. 6 Esperto Geometra Salvatore Saitta
		Procedura erogazione servizio	Acquisizione richiesta, verifica documentale tecnico/amministrativa, eventuale richiesta di integrazione, verifica regolarità pagamento oneri, acquisizione pareri e rilascio provvedimento.
		Modulistica	Si
		Costi	€ da 250,00 a 516,00 per istruttoria Oneri concessionari ai sensi di legge
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		85%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuzioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e l'attività edilizia nel territorio

Rilascio matricole impianti ascensori e/o piattaforme

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo – Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	giornalmente
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	giornalmente
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si tramite Delega
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - A vista
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	da 30 a 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Edilizia Privata via Ausonia n.69 Tel. 091/7401278 - Fax 091742620 ediliziaprivata@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	U.O. n. 11 Dott. Angelo Barberi Francesco
		Procedura erogazione servizio	Acquisizione richiesta, verifica documentale tecnico/amministrativa, eventuale richiesta di integrazione, verifica regolarità pagamento oneri, acquisizione pareri e rilascio provvedimento.
		Modulistica	Si
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		90%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e l'attività edilizia nel territorio

Richiesta allacci fognari

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo – Modulistica, Circolari interpretative delle norme urbanistico-edilizie affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Venerdì : 9,30-12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Venerdì : 9,30-12,30 Mercoledì: 15,30-17,30 Tutti i giorni al Front-Office
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si tramite Delega
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - A vista
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	da 30 a 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Edilizia Privata via Ausonia n.69 Tel. 091/7401329 - Fax 0917402620 ediliziaprivata@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	U.O. n. 18 Geometra Giovanni Ippolito
		Procedura erogazione servizio	Acquisizione richiesta, verifica documentale tecnico/amministrativa, eventuale richiesta di integrazione, verifica regolarità pagamento oneri, acquisizione pareri e rilascio provvedimento.
		Modulistica	Si
		Costi	€ 75,00 diritti di istruttoria
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		85%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e l'attività edilizia nel territorio

Accesso, visione e rilascio copie e atti

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo – Modulistica, Circolari
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Venerdì : 9,30-12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Venerdì : 9,30-12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	si, tramite delega
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - A vista
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Edilizia Privata via Ausonia n.69 Tel. 091/7401437 091/7401440 091/7401441 Fax 091/ 7402620 ediliziaprivata@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott. Sandro Follari
		Procedura erogazione servizio	Acquisizione richiesta, verifica documentale tecnico/amministrativa, eventuale richiesta di integrazione, verifica regolarità pagamento oneri, acquisizione pareri e rilascio provvedimento.
		Modulistica	Si
		Costi	diritti di accesso
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		85%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e l'attività edilizia nel territorio

Richiesta di Attestazione Conformità Urbanistica ai sensi dell'art. 5, L.R. 12/2011

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Previo accordo, nell'arco dell'orario di servizio: tutti i giorni 9,00 - 13,00 mercoledì 15,30 - 17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	NO
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Previo accordo, nell'arco dell'orario di servizio: tutti i giorni 9,00 - 13,00 mercoledì 15,30 - 17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	NO
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	SETTORE PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E MOBILITA SERVIZIO URBANISTICA - U.O. Conformità Urbanistica Via Ausonia, 69 - 90144 Palermo Fax: 091/7402605 - mail: urbanistica@comune.palermo.it PEC: urbanistica@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Ing. Fabio Granata mail: f.granata@urb.comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	Convocazione Conferenza di Servizi e coordinamento procedura per la conformità urbanistica per le opere pubbliche
		Modulistica	Nessuna
	Costi	Nessuno	
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Assessorati regionali, Comune (Sett. OO.PP.) altri.
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		85%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e l'attività edilizia nel territorio

Richiesta rilascio pareri tecnici su domande di condono edilizio (L.R. 37/85 - L. 724/94 - L. 326/2003)

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Venerdì: 9,30-12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Venerdì: 9,30-12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	15 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	SETTORE PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E MOBILITA SERVIZIO URBANISTICA - U.O. PROGRAMMI COSTRUTTIVI Via Ausonia, 69 - 90144 Palermo Fax: 091/7402605 - mail: urbanistica@comune.palermo.it PEC: urbanistica@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Geom. Antonino Nuccio e-Mail: a.nuccio@comune.palermo.it
	Procedura erogazione servizio	l'Ufficio risponde all'obiettivo di semplificare i rapporti tra cittadini e pubblica amministrazione. Svolge funzioni che hanno attinenza con rilascio di pareri su progetti di condono edilizio (L.R. 37/85-art. 23)	
	Modulistica	Nessuna	
	Costi	Nessuno	
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio	1: Polo Tecnico- Edificio "A"- Piano 4°- stanza n° 413
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		85%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e l'attività edilizia nel territorio

Rilascio di Nulla Osta rilascio dell'autorizzazione annuale all'utilizzo di aree per parcheggi provvisori (ex art. 29 N.T.A.)

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza		Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Venerdi: 9,30-12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	NO
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Venerdi: 9,30-12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	NO
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	SETTORE PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E MOBILITA SERVIZIO URBANISTICA - U.O. Parcheggi Provvisori Via Ausonia, 69 - 90144 Palermo Fax: 091/7402605 - mail: urbanistica@comune.palermo.it PEC: urbanistica@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Arch. Vincenzo Polizzi mail: v.polizzi@comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	Rilascio del N.O. all'Utilizzo temporaneo di aree destinate dal P.R.G. a servizi per parcheggi provvisori.
		Modulistica	Da acquisire presso l'ufficio che eroga il servizio
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		90%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e l'attività edilizia del territorio

Richiesta di rilascio pareri sugli aspetti urbanistici della gestione del territorio

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Venerdì: 9,30 -12,30 Mercoledì: 15,30 -17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	NO
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Venerdì: 9,30 -12,30 Mercoledì: 15,30 -17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	NO
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione entro 30 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30/60/90 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	SETTORE PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E MOBILITA SERVIZIO URBANISTICA - U.O. Formazione Strumenti Urbanistici Via Ausonia, 69 - 90144 Palermo Fax: 091/7402605 - mail: urbanistica@comune.palermo.it PEC: urbanistica@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Arch. Giovanni Sarta mail: g.sarta@comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	Il servizio, che si occupa della redazione degli strumenti urbanistici generali ed attuativi, offre ai cittadini un servizio di informazione e rilascia pareri su problematiche urbanistiche di carattere generale.
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Uno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		95%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	75%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e l'attività edilizia nel territorio

Richiesta di rilascio certificati di destinazione urbanistica

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed avvisi per l'utenza pubblicati sul sito ed affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni: Mercoledì: 15,30-17,30 e Venerdì 9,30-12,30 On-line per mezzo di un account di posta elettronica per la ricezione delle istanze
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorno/ore apertura	Giorni: Mercoledì: 15,30-17,30 e Venerdì 9,30-12,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	5 gg. lavorativi per le certificazioni con carattere d'urgenza e 20 gg. di calendario per le certificazioni ordinarie e storiche
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	SETTORE PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E MOBILITA SERVIZIO URBANISTICA - U.O. Certificazioni Via Ausonia, 69 - 90144 Palermo Fax: 091/7402605 - mail: urbanistica@comune.palermo.it PEC: urbanistica@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Arch. Giovanni Sarta mail: g.sarta@comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	tramite sportello o in alternativa on-line grazie ad un progetto innovativo finalizzato allo snellimento dei tempi per le procedure del certificato di destinazione urbanistica che consiste nel permettere al cittadino di inviare l'istanza del cdu on-line, di redigere i certificati avvalendosi della rototraslazione dei fogli di mappa catastali da sovrapporre al P.R.G. e di ridurre in tal modo quanto più possibile la presenza del cittadino all'interno dei nostri uffici.
		Modulistica	Disponibile in vari formati sul Sito Web del Comune di Palermo all'indirizzo http://www.comune.palermo.it/comune/modulistica/modulistica.htm#URBANISTICA
		Costi	€ 50,00 per le certificazioni ordinarie, € 100,00 per le certificazioni con carattere d'urgenza e storiche, oltre all'imposta di bollo sia per la richiesta che per il certificato.
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		85%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e l'attività edilizia nel territorio

Gestione procedure - Contenzioso e transazioni

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI		
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle Bacheche degli Uffici	
		Mercoledì dalle ore 15,30 alle 17,30 Venerdì dalle ore 9,30 alle 13,00		
	Accesso	unità organizzative presenti nell'ufficio espropriazioni	uo1- affari generali- uo2 e uo3 gestione procedure espropriative- uo4 gestione contenzioso- uo5 frazionamenti- uo6 supporto attività di contenzioso- uo7 supporto attività tecniche	
	Erogazione	Giorni/ore apertura		Mercoledì dalle ore 15,30 alle 17,30 e il Venerdì dalle ore 9,30 alle 13,00
Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)			NO	
	Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio		NO	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni	immediati	
	Per le richieste sul servizio	Tempi di risposta max tempi previsti per legge	max 30 giorni	
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Gestione del territorio Settore Opere Pubbliche Servizio Espropriazioni Via Ausonia, 69 tel. 091/7401297- fax 091/7402628	
		Responsabile del Servizio	D.ssa Patrizia Amato	
		Procedura erogazione servizio	Fasi della Procedura espropriativa - Avvio del procedimento - Provvedimento di espropriazione ex. Art. 20-22-22 Bis-DPR 327/01- Formalità di registrazione, trascrizione e volturazione - Provvedimenti di asservimento - Procedura di pagamento dell'indennità entro 30 gg. dall'accettazione e produzione documenti - Provv. di deposito somme - Provv. di svincolo dell'indennità depositate presso C.D.P. Provv. di occupazione ex. art. 49 DPR 327/01-Retrocessioni degli immobili - Restituzione immobili occupati Contenzioso: Esecuzione sentenze - recupero somme - pagamenti diretti e/o depositi a seguito sentenza di condanna- transazioni- Emissione provv.ti di acquisizione ex art. 42 bis DPR 327/01.- Attività Tecnica: Rilievi- Frazionamenti stima immobili	
		Modulistica	reperibile nel sito istituzionale	
		Costi	I costi relativi all'accesso agli atti e/o al diritto di copia sono stabiliti dalla legge e dal regolamento comunale.	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	85%	
		Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	2
		Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)			
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%	
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%	
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	70%	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%	

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e il patrimonio immobiliare comunale

Attività informativa e di presentazione istanze per la concessione di Immobili di proprietà comunale

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Bando da pubblicare sul sito web del Comune di Palermo e diffusione mezzo stampa.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Martedì/Giovedì: 9,00 -13,00 Mercoledì: 15,00 -17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Martedì/Giovedì: 9,00 -13,00 - Mercoledì: 15,00 -17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi di acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 20 minuti allo sportello)	20 minuti in sede
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge) -	1. per immobili comunali di valore locativo superiore a €. 10.000,00 annuo: pubblicazione avviso entro un anno dalla individuazione dei beni da offrire in locazione; 2. richieste locazioni immobili di valore locativo inferiore a €. 10.000,00: entro un anno dall'istanza; 3. richiedenti Enti senza scopo di lucro: tempi di prima istruttoria della pratica e verifica dei requisiti del richiedente mesi tre dall'istanza. N.B. i tempi di erogazione del servizio in toto dipendono da UU.OO. Interne ed esterne al Settore
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Risorse Immobiliari Servizio Fitti Attivi ed Inventario 0917406434/45 - Via Emanuele Morselli n°4 - 90142 Palermo e-mail: settorerisorseimmobiliari@comune.palermo.it - fittiattivinventario@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Sig.ra Mattea Anello - e-mail: m.anello @comune.palermo.it
	Procedura erogazione servizio	Procedura erogazione servizio	Acquisizione dell'istanza; verifica dei requisiti del richiedente; ricerca al Banca dati d'Inventario dell'esistenza di un bene che soddisfi le necessità del richiedente; richiesta di valutazione del canone di locazione; emissione di provvedimenti amministrativi (D.S. - D.D.); stipula contratto di concessione; consegna dell'immobile
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	70%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio	Unità Organizzativa "Gestione Inventario" - Ufficio Tecnico di Valutazione interno al Settore - Settore Centro Storico
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	70%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	70%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	70%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e il patrimonio immobiliare comunale

Attività informativa e di presentazione istanze per la locazione e/o concessione di magazzini i di proprietà comunale

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI		
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Bando da pubblicare sul sito web del Comune di Palermo e diffusione mezzo stampa.	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Martedì/Giovedì: 9,00 -13,00 Mercoledì: 15,00 -17,00	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Martedì/Giovedì: 9,00 -13,00 - Mercoledì: 15,00 -17,00	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizioni informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti in sede	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge) - per immobili comunali di valore locativo superiore a €. 10.000,00 annuo	1. per immobili comunali di valore locativo superiore a€. 10.000,00 annuo: pubblicazione avviso entro un anno dalla individuazione dei beni da offrire in locazione; 2. richieste locazioni immobili di valore locativo inferiore a €. 10.000,00: entro un anno dall'istanza	
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	60 giorni	
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Risorse Immobiliari Servizio Fitti Attivi ed Inventario 0917406434/45 Via Emanuele Morselli n°4 - 90142 Palermo e-mail: settorerisorseimmobiliari@comune.palermo.it - fittiattivinventario@comune.palermo.it	
		Responsabile del procedimento	D.ssa Daniela D'Anna - e-mail: d.danna@comune.palermo.it	
		Procedura erogazione servizio	Acquisizione dell'istanza; verifica dei requisiti del richiedente; emissione di provvedimenti amministrativi (D.S. - D.D.); stipula contratto di concessione; consegna dell'immobile.	
		Modulistica	Nessuna	
		Costi	Nessuno	
	Snellimento procedure	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	70%	
		N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio	Unità Organizzativa "Gestione Inventario" - Ufficio Tecnico di Valutazione interno al Settore - Settore Centro Storico	
		Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	70%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	70%			
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	70%	
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%	
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%	

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e il Servizio Demanio Inventario e Beni Immobili Confiscati

Attività informativa e di presentazione istanze per la concessione di immobili confiscati ai sensi della L.575/6/

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Pubblicazione elenco unico dei beni confiscati
	Accesso	Giorno/ore apertura(Assicurare ric.pomeridiano)	Giorni pari 9,00-13,00 Mercoledì: 15,00-17,00
		Servizio Demanio Inventario beni confiscati "Gestione immobili confiscati"	via Gerardo Astorino n. 36 piano stanza 204
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni pari 9,00-13,00 - Mercoledì: 15,00-17,00
		Servizio Demanio Inventario Beni Confiscati "Gestione immobili confiscati"	via Gerardo Astorino n. 36 piano 2°stanza 204
Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio		NO	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti in sede
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio(max tempi previsti per legge)	I tempi di conclusione sono di 90 giorni ai sensi della Legge 241/90 e s.m.i. salvo che l'istruttoria non dipenda dall'attività di altri uffici
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Uffici di riferimento	<p style="text-align: center;">Settore Risorse Immobiliari ServizioDemanio Inventario e Beni Confiscati U.O.Beni Confiscati via G. Astorino, 36 - 90146 Palermo - tel. 091/7406430 Fax: 091/7406468</p> <p style="text-align: center;">Ufficio Territoriale del Governo Via Cavour Area Ordine e Sicurezza Pubblica via Cavour Palermo tel 091/338111 Agenzia Nazionale per la destinazione dei beni confiscati Via Vann'Antò n. 4 tel.0916989613/16</p>
		Responsabile del procedimento	Dott.Antonietta Scicolone e-mail a.m.scicolone@comune.palermo.it
	Modulistica	Procedura erogazione servizio	Concessioni gratuite ad Enti e/o Associazioni senza scopo di lucro ai sensi della l.109/96 e succ.L.n.50 del 31.03.2010 dei beni confiscati alla mafia a seguito di avviso pubblico. Acquisizione delle istanze;verifica dei requisiti amministrativi e tecnici.;verifica documentazione e compagine societaria a cura della Prefettura per nulla osta; emissione di provvedimenti amministrativi (D.S.-D.D.);Stipula contratto di concessione;consegna dell'immobile. Locazione mediante asta pubblica di immobili confiscati che non possono essere assegnati nè per uso istituzionale,nè per emergenza abitativa, nè per uso sociale
		Costi	Nessuna per le concessioni gratuite - Modulistica per le locazioni allegata al bando
		Costi	Diritti e spese per eventuali riproduzioni di documenti ai sensi della normativa vigente in materia di accesso agli atti
	Snellimento procedure	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	85%
		N. 1 Ufficio coinvolto nell'erogazione del servizio (max 2)	U.O.Beni Confiscati
		Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%) Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuzioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e il patrimonio immobiliare comunale

Concessione/locazione con appositi bandi di beni e terreni di natura demaniale e del patrimonio indisponibile valore canone locativo superiore a euro 10.000

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - quotidiani - albo Pretorio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Martedì Giovedì 9,00 - 13,00 15,00 - 17,00 Mercoledì
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Martedì Giovedì 9,00 - 13,00 17,00 Mercoledì 15,00 -
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Max 150 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Risorse Immobiliari Via Gerardo Astorino n. 36 - 90146 Palermo Tel. 091-7406467 - Fax 091-7406468 settorerisorseimmobiliari@comune.palermo.it Servizio Fitti Passivi e Demanio Tel. 091-7406471/6500 e-mail: fittipassividemanio@comune.palermo.it - Servizio Fitti Attivi ed Inventario Tel. 0917406434/45 fittiattivinventario@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Elvira Borsellino -Demanio e-mail: e.borsellino@comune.palermo.it Dott. Filippone Pasquale - Patrimonio indisponibile e-mail: p.filippone@comune.palermo.it Sig.ra Mattea Anello - Patrimonio disponibile e- mail: m.anello@comune.palermo.it
	Procedura erogazione servizio	Procedura erogazione servizio	Predisposizione atti finalizzati alla pubblicazione del bando per locazione e/o concessione dei beni demaniali o del patrimonio indisponibile e disponibile - Celebrazione gara - Aggiudicazione e Stipula provvedimento
		Modulistica	modulistica allegata al bando
		Costi	connessi alla procedura ad evidenza pubblica
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Ufficio contratti - Settori Tecnici (pareri propedeutici)
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
	Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)
Coerenza a norme e statuizioni		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e il patrimonio Immobiliare Comunale

Rilascio attestazione titolarità di strade e piazze pubbliche

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Divulgazione modulistica
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Martedì 9,00 - 13,00 Mercoledì 15,00 - 17,00 Giovedì 9,00 - 13,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Martedì 9,00 - 13,00 Mercoledì 15,00 - 17,00 Giovedì 9,00 - 13,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	entro 45 giorni tranne che l'istruttoria non dipenda dall'attività di altri Uffici
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Risorse Immobiliari Servizio Demanio Inventario Beni Confiscati via Gerardo Astorino n. 36, Tel. 091-7406436 Fax 091-7406468 e-mail risorseimmobiliari@comune.palermo.it demanioinventariobeniconfiscati@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott. Dario Gristina e-mail: d.gristina@comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	Rilascio attestazione in merito alla titolarità di strade e piazze previo esame degli atti d'ufficio
		Modulistica	Si
	Costi	Nessuno	
	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	nessuno
Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%	
	Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e il patrimonio immobiliare comunale

Concessione/locazione con appositi bandi di beni e terreni di natura demaniale e del patrimonio indisponibile e disponibile

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - quotidiani - albo Pretorio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Martedì Giovedì 9,00 - 13,00 - Mercoledì 15,00 - 17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Martedì Giovedì 9,00 - 13,00 - Mercoledì 15,00 - 17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Max 150 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Uffici di riferimento	Settore Risorse Immobiliari Via Gerardo Astorino n. 36 - 90146 Palermo Tel. 091-7406467 - Fax 091-7406468 risorseimmobiliari@comune.palermo.it Servizio Demanio Inventario Beni Confiscati Tel. 091-7406471/6500 e-mail: demanioinventariobeniconfiscati@comune.palermo.it - Servizio Fitti Tel. 091740646/45 fitti@comune.palermo.it
		Responsabili del procedimento	D.ssa Elvira Borsellino - Demanio e-mail: e.borsellino@comune.palermo.it - Dott. Filippone Pasquale - Patrimonio indisponibile e-mail: p.filippone@comune.palermo.it - Silvia Bianchi- Patrimonio disponibile e-mail: silvia.bianchi@comune.palermo.it
	Procedura erogazione servizio	Procedura erogazione servizio	Predisposizione atti finalizzati alla pubblicazione del bando per locazione e/o concessione dei beni demaniali o del patrimonio indisponibile e disponibile - Celebrazione gara - Aggiudicazione e Stipula provvedimento
		Modulistica	modulistica allegata al bando
		Costi	connessi alla procedura ad evidenza pubblica
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Ufficio contratti - Settori Tecnici (pareri propedeutici)
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)		80%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e il patrimonio Immobiliare Comunale

Concessione/locazione immobili di natura demaniale e del patrimonio indisponibile e disponibile su istanza di parte per canone locativo inferiore a 10.000 euro.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Elenco immobili
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Martedì/Giovedì: 9,00 -13,00 - Mercoledì: 15,00 -17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Martedì/Giovedì: 9,00 -13,00 - Mercoledì: 15,00 -17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi di acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 20 minuti allo sportello)	20 minuti in sede
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge) -	Max 150 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Uffici di riferimento	Settore Risorse Immobiliari Via Gerardo Astorino n. 36 - 90146 Palermo Tel. 091-7406467 - Fax 091-7406468 risorseimmobiliari@comune.palermo.it Servizio Demanio Inventario Beni Confiscati Tel. 091-7406471/6500 e-mail: demanioinventariobeniconfiscati@comune.palermo.it - Servizio Fitti Tel. 091740646/45 fitti@comune.palermo.it
		Responsabili del procedimento	D.ssa Elvira Borsellino -Demanio e-mail: e.borsellino@comune.palermo.it - Dott. Filippone Pasquale - Patrimonio indisponibile e-mail: p.filippone@comune.palermo.it - Silvia Bianchi- Patrimonio disponibile e- mail: silvia.bianchi@comune.palermo.it
	Procedura erogazione servizio		Acquisizione istanza di concessione su iniziativa di parte; verifica della titolarità, disponibilità e agibilità del bene oggetto della richiesta di concessione effettuata per il tramite del servizio Demanio Inventario e Beni Confiscati del Settore Risorse Immobiliari; acquisizione dei pareri di rito dai diversi settori dell'Amministrazione Comunale; Valutazione del canone di concessione da parte della CTV del settore risorse Immobiliari; Comunicazione del canone di valutazione al richiedente e trasmissione dello schema di contratto, comunicazione da parte del concessionario della condivisione della proposta contrattuale, predisposizione della determinazione dirigenziale ed acquisizione del parere di regolarità contabile sulla stessa; sottoscrizione della convenzione.
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	70%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio	Unità Organizzativa " Gestione Tecnica ed amministrativa Inventario e strade " - Ufficio Tecnico di Valutazione interno al Settore - Settori dell'amministrazione Comunale
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	70%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	70%
	Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)
Coerenza a norme e statuizioni		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%