



**Carta dei Servizi Demografici**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**Anno 2018**

## **INDICE**

### **Rendicontazione**

#### **Controllo della qualità resa**

#### **TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - Anno 2018**

##### ***Area tematica 1: UFFICIO ANAGRAFE***

- Servizio 1 Carte d'identità
- Servizio 2 Certificazione anagrafica e di stato civile
- Servizio 3 Autenticazioni di sottoscrizioni e autenticazione di copie e legalizzazione di fotografie
- Servizio 4 Certificazione storica e per corrispondenza
- Servizio 5 Cambio di Abitazione/Residenza
- Servizio 6 Iscrizione allo schedario della popolazione temporaneamente residente per i cittadini italiani e per i cittadini stranieri comunitari e rilascio relativa attestazione
- Servizio 7 Attestazione riconoscimento soggiorno permanente per i cittadini stranieri comunitari
- Servizio 8 Rinnovo di dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extracomunitari
- Servizio 9 Rettifica anagrafica di dati di stato civile Servizi mappati nella Carta n. 47:
- Servizio 10 Convivenza di fatto

##### ***Area tematica 2: UFFICIO di STATO CIVILE***

- Servizio n. 1 Atti di nascita: Formazione
- Servizio n. 2 Atto di matrimonio: formazione
- Servizio n. 3 Atto di morte: formazione
- Servizio n. 4 Atto di cittadinanza italiana: formazione dell'atto di cittadinanza concessa con Decreto Ministeriale o Presidenziale
- Servizio n. 5 Atto di cittadinanza: riconoscimento della cittadinanza italiana iure sanguinis
- Servizio n. 6 Atto di cittadinanza: formazione atto di acquisto di cittadinanza a seguito di dichiarazione
- Servizio n. 7 Cittadinanza per i figli minori conviventi con genitori stranieri divenuti italiani.
- Servizio n. 8 Riacquisto cittadinanza italiana
- Servizio n. 9 Trascrizione sentenze di divorzio estere e sentenze ecclesiastiche
  
- Servizio n. 10 Atto di riconciliazione a seguito di separazione
- Servizio n. 11 Accordi extragiudiziali di separazione o divorzio artt. 6 e 12 Decreto legge nr. 132/2014 convertito con modificazioni dalla legge 162/2014
- Servizio n. 12 Congedi militari: consegna e vidimazione
- Servizio n. 13 Lista di leva
- Servizio n. 14 Consegna libretti di pensione e decreti
- Servizio n. 15 Testamento biologico o dichiarazione anticipata di volontà

- Servizio n. 16 Deleghe di ufficiale di stato civile per la celebrazione di riti civili
- Servizio n. 17 Riconoscimento di figlio: paternità o maternità
- Servizio n. 18 Rilascio libretti internazionali di famiglia
- Servizio n. 19 Rettifica atti di stato civile
- Servizio n. 20 Rilascio copie integrali degli atti di nascita, matrimonio, morte e cittadinanza
- Servizio n. 21 Rilascio certificati /Estratti di stato civile
- Servizio n. 22 Costituzione Unioni Civili

##### ***Area tematica 3: COORDINAMENTO CIRCOSCRIZIONI***

- Servizio n. 1 Bonus Gas
- Servizio n. 2 Bonus Energia Elettrica
- Servizio n. 3 Assegno di maternità
- Servizio n. 4 Assegno 3 figli minori
- Servizio n. 5 Rilascio Tesserino Venatorio
- Servizio n. 6 Rilascio Tesserino Raccolta Funghi
- Servizio n. 7 Pass Zone blu
- Servizio n. 8 Pass Mondello/Sferracavallo
- Servizio n. 9 Pass Isole Pedonali
- Servizio n. 10 Pass Palermo Arabo-Normanna
- Servizio 11 Carta Rei

##### ***Area tematica 4: ELETTORATO***

- Servizio n. 1 Richiesta inserimento all'Albo degli scrutatori per elezioni nazionali e referendarie.
- Servizio n. 2 Richiesta inserimento all'Albo degli scrutatori per elezioni regionali e comunali.
- Servizio n. 3 Richiesta inserimento all'Albo dei Presidenti di seggio.
- Servizio n. 4 Richiesta inserimento all'Albo dei Giudici Popolari per la Corte d'Assise e per la Corte d'Assise di Appello.
- Servizio n. 5 Richiesta rilascio duplicati tessere elettorali.
- Servizio n. 6 Richiesta rilascio certificati iscrizione liste elettorali.

**Carta dei Servizi Demografici**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI -Anno 2018**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem.2018**

**Area tematica 1: ANAGRAFE**

Servizio 1 Carte d'identità - Servizio 2 Certificazione anagrafica e di stato civile - Servizio 3 Autenticazioni di sottoscrizioni e autenticazione di copie e legalizzazione di fotografie  
 Servizio 8 Rinnovo dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extracomunitari

**Carta dei Servizi Demografici**

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%	-	90%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi 1-2-3	n. 2	-	n. 2 (sportello e web)	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di rilascio della documentazione richiesta per i servizi 1-2-3-8	erogazione immediata per almeno il 90% delle richieste pervenute	3 giorni	100% per il rilascio allo sportello	Non viene comunicato il tempo medio per il rilascio
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	n. 1 reclamo pervenuto e riscontrato entro 30 gg	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni sul responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione	
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione	
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. pratiche evase conformemente (alla norma di riferim. e/o a procedure standard dell'uff.)/n. tot. istanze perven.	10%	-	il 100% delle istanze verificate pari al 10% è risultato conforme	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestaz. erogata	n. reclami accolti / n. reclami pervenuti	30%	-	n. 1 reclamo non accolto	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%	-	100%	Il dato fornito non è coerente con la formula indicatore

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem. 2018**

**Area tematica 1: ANAGRAFE**

Servizio 5 Cambio di abitazione/residenza

Servizio 10 Convivenze di fatto (L. 76/2016)

**Carta dei Servizi Demografici**

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		90%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere al servizio 5	n. 5	-	n. 5 (sportello, telefono, fax, posta elettronica e PEC)	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di variazioni/iscrizioni della richiesta per il servizio 5	Erogazione entro 2 gg. per almeno il 70% delle richieste pervenute	6 giorni	il 70% delle richieste pervenute è stato evaso entro 2 gg	
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	n. 1 reclamo pervenuto e riscontrato entro 30 giorni	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale	5 giorni	10 giorni	n. 1 aggiornamento relativo al nuovo responsabile del servizio cambio di abitazione effettuato entro 5 gg	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione	
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	10%	-	il 100% delle istanze verificate pari al 10% è risultato conforme	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti	30%	-	n. 1 reclamo non accolto	

**Carta dei Servizi Demografici**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI -Anno 2018**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem.2018**

**Area tematica 1: ANAGRAFE**

Servizio 4 Certificazione storica per corrispondenza

Servizio 6 Iscrizione allo schedario della popolazione temporaneamente residente per i cittadini italiani e per i cittadini stranieri comunitari e rilascio relativa attestazione

Servizio 7 Attestazione riconoscimento soggiorno permanente per i cittadini stranieri comunitari

Servizio 9 Rettifica anagrafica di dati di stato civile

**Carta dei Servizi Demografici**

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	70%		90%	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi 4	n. 5	-	n. 5 (sportello, telefono, fax, posta elettronica e PEC)	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di rilascio della documentazione richiesta per i servizi 4-6-7 e 9	Erogazione entro 30 gg. per almeno il 90% delle richieste pervenute	45 giorni	il 100% delle richieste pervenute è stato evaso entro 30 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	nessun reclamo pervenuto	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni sul responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni sulle modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	10%	-	il 100% delle istanze verificate pari al 10% è risultato conforme	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti	30%	-	nessun reclamo pervenuto	



**Carta dei Servizi Demografici**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI -Anno 2018**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem. 2018**

**Area tematica 2: STATO CIVILE**

Servizio 1 Atti di nascita: formazione - Servizio 3 Atti di morte: formazione - Servizio 12 Congedi militari: consegna e vidimazione - Servizio 13 Lista di leva - Servizio 14 Consegna libretti di pensione e decreti - Servizio 15 Testamento biologico o dichiarazione anticipata di volontà - Servizio 21 Rilascio certificati/estratti di stato civile

**Carta dei Servizi Demografici**

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		90%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	numero di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi nr.13- 21	due		due (sportello - p.e.c)	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di rilascio della documentazione richiesta per i servizi 1-3-12-13-14-15-21	Erogazione immediata per almeno il 90% delle richieste pervenute	g. 3 tre	90%	Non viene comunicato il tempo medio per il rilascio
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta reclami	media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	nr. 1 reclamo pervenuto è stato riscontrato entro 2 giorni dalla ricezione	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni sul responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento della data di pubblicazione	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	10%		il 100% delle istanze verificate pari al 10% è risultato conforme	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/nr. reclami pervenuti	30%		nr. 2 reclami pervenuti e non accolti in quanto inerenti a pratiche già espletate	



**Carta dei Servizi Demografici**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI -Anno 2018**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem. 2018**

**Area tematica 2: STATO CIVILE**

Servizio 2 Atto di matrimonio: formazione - Servizio 4 Atto di cittadinanza italiana: formazione dell'atto di cittadinanza concessa con D.M. o D.P.R. - Servizio 5 Atto di cittadinanza: riconoscimento della cittadinanza italiana iure sanguinis - Servizio 6 Atto di cittadinanza: formazione atto di acquisto di cittadinanza a seguito di dichiarazione - Servizio 7 Cittadinanza per i figli minori conviventi con genitori stranieri o divenuti italiani - Servizio 11 Accordi extragiudiziali di separazione o divorzio artt. 6 e 12 D.L. 132/14 convertito con modificazioni nella L. 162/14 - Servizio 19 Rettifica atti di stato civile Servizio 20 Rilascio copie integrali degli atti di nascita, matrimonio, morte e cittadinanza - Servizio 22 Costituzione unioni Civili

**Carta dei Servizi Demografici**

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	80%		80%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi nr. 20	uno		uno (sportello)	Non può parlarsi di accessib. multican.
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di formazione atti di stato civile	Erogazione entro 90 gg per almeno il 90% delle richieste pervenute.	da 15 a 90 gg: - 15 gg per le copie integrali degli atti formati dall'anno 1950 ad oggi; - da 30 a 90 gg per le copie integrali degli atti antecedenti al 1950 e a seconda dell'anno e del numero dei nominativi oggetto della ricerca storica. -da 3 a 45 per la formaz.att di stato civile	Il 100% delle richieste pervenute sono state evase entro 30GG	
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi di risposta reclami	media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	nessun reclamo pervenuto	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5giorni	10 giorni	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione	
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	10%		il 100% delle istanze verificate pari al 10% è risultato conforme	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	numero di reclami accolti/nr. reclami pervenuti	30%		nessun reclamo pervenuto	





**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem. 2018**

**Area tematica 2: STATO CIVILE**

Servizio 8 Riacquisto cittadinanza italiana - Servizio 9 Trascrizione sentenze di divorzio estere e sentenze ecclesiastiche - Servizio 10 Atto di riconciliazione a seguito di separazione  
Servizio 16 Deleghe di ufficiale di stato civile per la celebrazione di riti civili - Servizio 17 Riconoscimento di figlio: paternità o maternità - Servizio 18 Rilascio libretti internazionali di famiglia

**Carta dei Servizi Demografici**

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		90%	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso	numero di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi nr. 1	uno		uno (sportello)	Non può parlarsi di accessib. multican
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	media annuale dei tempi di rilascio della documentazione richiesta per i servizi 8-9-10-16-17-18	erogazione entro 30 gg per almeno il 90% delle richieste pervenute	45 giorni	Il 90% delle richieste pervenute è stata evasa entro 30 gg	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta reclami	media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	nessun reclamo pervenuto	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione	
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	10%		il 100% delle istanze verificate pari al 10% è risultato conforme	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	numero di reclami accolti /numero reclami pervenuti	30%		nr. 1 reclamo non accolto	



**Carta dei Servizi Demografici**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI -Anno 2018**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2018**

**AREA TEMATICA 3 CIRCOSCRIZIONI:**

**Servizi 1 e 2: Bonus Gas e Bonus Energia Elettrica**

**Carta dei Servizi DEMOGRAFICI**

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	Accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)*	90%		<u>1003</u> 1008	100%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	4		4		
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Accettazione istanza a vista	Utente allo sportello	100%	a vista	12007	100%	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale di risposta ai reclami	30gg.	45gg.	0gg		
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5gg.		
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5gg.		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5gg.		
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	3gg.	5gg.	3gg.		
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	30%		<u>11660</u> 12007	97%	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	3%	-	0%		
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	95%		<u>11660</u> 12007	97%	

\* Totale complessivo per tutte le 8 Circoscrizioni



**Carta dei Servizi Demografici**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI -Anno 2018**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2018**

**AREA TEMATICA 3 CIRCOSCRIZIONI:**

**Servizi 3, 4 e 11: Assegno maternità, Assegno 3 figli minori, Carta REI**

Carta dei Servizi DEMOGRAFICI								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	Accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)*	90%		<u>1003</u> 1008	100%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	4		4		
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Intervallo di tempo dalla presentazione della domanda all'esito dell'istruttoria	Media annuale dei tempi di conclusione del procedimento	30gg.	45gg.	25gg.		
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale di risposta ai reclami	30gg.	45gg.	0		
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5gg.		
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5gg.		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5gg.		
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	3gg.	5gg.	3gg.		
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	30%		<u>19850</u> 20725	95,7%	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	5%	-	0		
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		<u>20660</u> 20725	99,7%	

\* Totale complessivo per tutte le 8 Circoscrizioni



**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem. 2018**

**AREA TEMATICA 3 CIRCOSCRIZIONI:**

**Servizi 5 e 6: Tesserino caccia, Tesserino raccolta funghi**

**Carta dei Servizi DEMOGRAFICI**

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	Accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)*	90%		$\frac{1006}{1008}$	100%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	0		0		
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Accettazione istanza a vista	Utente allo sportello	400%	a vista	41		Valore reso non coerente con quello programmato
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale di risposta ai reclami	30gg.	45gg.	0		
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5gg.		
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5gg.		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5gg.		
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	3gg.	5gg.	3gg.		
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	30%		$\frac{41}{41}$	100%	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	3%	-	0		
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	95%		$\frac{41}{41}$	100%	

\* Totale complessivo per tutte le 8 Circoscrizioni

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem. 2018**

**AREA TEMATICA 3 CIRCOSCRIZIONI:**

**Servizi 7, 8, 9 e 10: Pass zone blu, Mondello/Sferracavallo, isole Pedonali, Palermo Arabo-Normanna**

**Carta dei Servizi DEMOGRAFICI**

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali) *	90%		<u>1954</u> 1991	98%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	0		0		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Accettazione istanza a vista	Utente allo sportello	400%	a vista	7904		Valore reso non coerente con quello programmato
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale di risposta ai reclami	30gg.	45gg.	30gg.		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5gg.		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5gg.		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5gg.		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	3gg.	5gg.	3gg.		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	30%		<u>7904</u> 7904	100%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	3%		<u>1</u> 1	100%	Il 100% dei reclami pervenuti è stato accolto
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	95%		<u>7904</u> 7904	100%	

\* Totale complessivo per tutte le 16 Postazioni Decentrate



**Carta dei Servizi Demografici**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI -Anno 2018**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2018**

**AREA TEMATICA 4 ELETTORATO**

**Servizi 1, 2, 3 e 4: Richiesta inserimento Albo scrutatori elezioni nazionali e referendarie, per elezioni regionali provinciali e comunali, dei Presidenti di seggio e dei Giudici popolari**

Carta dei Servizi DEMOGRAFICI							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	Accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		90%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	n. 2		n. 2	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Accettazione istanza a vista	Utente allo sportello	100%	a vista	100% a vista	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale di risposta ai reclami	30gg.	45gg.	nessun reclamo pervenuto	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione	
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	3gg.	5gg.	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione	
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di istanze accolte (conformemente alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	85%	-	100% delle istanze verificate pari all'85% è risultato conforme	Il valore reso non è espresso come da formula indicatore
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	3%	-	nessun reclamo pervenuto	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	95%	-	95% delle istanze concluse su totale pervenuto	Il valore reso non è espresso come da formula indicatore



**Carta dei Servizi Demografici  
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI -Anno 2018**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2018**

**AREA TEMATICA 4 ELETTORATO**

**Servizi 5 e 6: Rilascio tessere elettorali, certificati elettorali**

Carta dei Servizi DEMOGRAFICI							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%	-	90%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	n. 2		n. 2	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Accettazione istanza a vista	Utente allo sportello	100%	a vista	100% a vista	
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	nessun reclamo pervenuto	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione	
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. duplicati tessere elettorali / n. tot. di elettori	2%	-	100% delle istanze verificate pari all'85% è risultato conforme	Il valore reso non è espresso come da formula indicatore
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti	3%	-	nessun reclamo pervenuto	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%	-	95% delle istanze concluse sul totale pervenuto	Il valore reso non è espresso come da formula indicatore



**Carta dei Servizi Demografici**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI -Anno 2018**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018**

**AREA TEMATICA 1 ANAGRAFE**

Servizio 1 Carte d'identità - Servizio 2 Certificazione anagrafica e di stato civile -Servizio 3 Autenticazioni di sottoscrizioni e autenticazione di copie e legalizzazione di fotografie

Servizio 8 Rinnovo dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extracomunitari

Carta dei Servizi Demografici								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%	-	$\frac{120}{126}$	95%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi 1-2-3	n. 2	-	n. 2 (sportello e web)		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di rilascio della documentazione richiesta per i servizi 1-2-3-8	erogazione immediata per almeno il 90% delle richieste pervenute	3 giorni	100% per il rilascio allo sportello		
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	nessun reclamo pervenuto		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento alla data di pubblicazione		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento alla data di pubblicazione		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento alla data di pubblicazione		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento alla data di pubblicazione		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	10%	-	$\frac{3080}{30974}$	10%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti	30%	-	$\frac{0}{0}$		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%	-	$\frac{30797}{30974}$	99%	





**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018**

**AREA TEMATICA 1 ANAGRAFE**

Servizio 5 Cambio di abitazione/residenza

Servizio 10 Convivenze di fatto (L. 76/2016)

**Carta dei Servizi Demografici**

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		<u>120</u> 126	95%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere al servizio 5	n. 5	-	n. 5 (sportello, telefono, fax, posta elettronica e PEC)		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di variazioni/iscrizioni della richiesta per il servizio 5	Erogazione entro 2 gg. per almeno il 70% delle richieste pervenute	6 giorni	il 70% delle richieste è stato evaso entro 2 gg		
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	nessun reclamo pervenuto		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento alla data di pubblicazione		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	n. 2 aggiornamenti relativi alla sospensione e alla riattivazione del ricevimento pubblico allo sportello pubblicati entro 5 giorni		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento alla data di pubblicazione		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento alla data di pubblicazione		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	10%		<u>200</u> 1995	10%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti	30%		<u>0</u> 0		

**Carta dei Servizi Demografici**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI -Anno 2018**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018**

**AREA TEMATICA 1 ANAGRAFE**

Servizio 4 Certificazione storica per corrispondenza

Servizio 6 Iscrizione allo schedario della popolazione temporaneamente residente per i cittadini italiani e per i cittadini stranieri comunitari e rilascio relativa attestazione

Servizio 7 Attestazione riconoscimento soggiorno permanente per i cittadini stranieri comunitari

Servizio 9 Rettifica anagrafica di dati di stato civile

**Carta dei Servizi Demografici**

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	70%		95 126	75%	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi 4	n. 5	-	n. 5 (sportello, telefono, fax, posta elettronica e PEC)		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di rilascio della documentazione richiesta per i servizi 4-6-7 e 9	Erogazione entro 30 gg. per almeno il 90% delle richieste pervenute	45 giorni	il 90% delle richieste pervenute è stato evaso entro 30 giorni		
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	nessun reclamo pervenuto		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento alla data di pubblicazione		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento alla data di pubblicazione		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento alla data di pubblicazione		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento alla data di pubblicazione		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	10%		2000 21030	10%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti	30%		0 0		



**Carta dei Servizi Demografici**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI -Anno 2018**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018**

**AREA TEMATICA 2 STATO CIVILE**

Servizio 1 Atti di nascita: formazione

Servizio 3 Atti di morte: formazione

Servizio 12 Congedi militari: consegna e vidimazione

Servizio 13 Lista di leva

Servizio 14 Consegna libretti di pensione e decreti

Servizio 15 Testamento biologico o dichiarazione anticipata di volontà

Servizio 21 Rilascio certificati/estratti di stato civile

**Carta dei Servizi Demografici**

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		$\frac{120}{126}$	95%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	numero di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi nr.13- 21	due		2 (sportello-pec)		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di rilascio della documentazione richiesta per i servizi 1-3-12-13-14-15-21	Erogazione immediata per almeno il 90% delle richieste pervenute	g. 3 tre	90%		Non viene specificato il tempo medio effettivo
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta reclami	media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	3 gg		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	10%		$\frac{2588}{25880}$	10%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/nr. reclami pervenuti	30%		$\frac{0}{0}$		



**Carta dei Servizi Demografici**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI -Anno 2018**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018**

**AREA TEMATICA 2 STATO CIVILE**

Servizio 2 Atto di matrimonio: formazione - Servizio 4 Atto di cittadinanza italiana: formazione dell'atto di cittadinanza concessa con D.M. o D.P.R. - Servizio 5 Atto di cittadinanza: riconoscimento della cittadinanza italiana iure sanguinis - Servizio 6 Atto di cittadinanza: formazione atto di acquisto di cittadinanza a seguito di dichiarazione - Servizio 7 Cittadinanza per i figli minori conviventi con genitori stranieri o divenuti italiani - Servizio 11 Accordi extragiudiziali di separazione o divorzio artt. 6 e 12 D.L. 132/14 convertito con modificazioni nella L. 162/14 - Servizio 19 Rettifica atti di stato civile - Servizio 20 Rilascio copie integrali degli atti di nascita, matrimonio, morte e cittadinanza -- Servizio 22 Costituzione unioni Civili

**Carta dei Servizi Demografici**

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	80%		<u>120</u> 126	95%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	Num. di canali utilizzabili dall'utente per accedere al servizio nr. 20	uno		uno		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di formazione atti di stato civile	Erogazione entro 90 gg per almeno il 90% delle richieste pervenute.	da 15 a 90 gg: - 15 gg per le copie integrali degli atti formati dall'anno 1950 ad oggi; - da 30 a 90 gg per le copie integrali degli atti antecedenti al 1950 e a seconda dell'anno e del num. dei nominativi oggetto della ricerca storica.-g.3 a 45 per la formazione atti di stato civile	100%		Il valore reso non è coerente con gli standard programmati, né vengono comunicati i tempi
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi di risposta reclami	media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	nessuno recl.		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale	5 giorni	10 giorni	nessuno agg.		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5giorni	10 giorni	nessuno agg.		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessuno agg.		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	nessuno agg.		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	10%		<u>285</u> 2844	10%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	numero di reclami accolti/nr. reclami pervenuti	30%		<u>0</u> 0		



**Carta dei Servizi Demografici**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI -Anno 2018**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018**

**AREA TEMATICA 2 STATO CIVILE**

Servizio 8 Riacquisto cittadinanza italiana

Servizio 9 Trascrizione sentenze di divorzio estere e sentenze ecclesiastiche

Servizio 10 Atto di riconciliazione a seguito di separazione

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

Servizio 17 Riconoscimento di figlio: paternità o maternità

Servizio 18 Rilascio libretti internazionali di famiglia

**Carta dei Servizi Demografici**

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		<u>120</u> 126	95%	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso	numero di canali utilizzabili dall'utente per accedere al servizio nr. 1	uno		uno		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	media annuale dei tempi di rilascio della documentazione richiesta per i servizi 8-9-10-16-17-18	erogazione entro 30 gg per almeno il 90% delle richieste pervenute	45 giorni	90% entro 30g		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta reclami	media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	nessuno agg.		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale	5 giorni	10 giorni	nessuno agg.		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessuno agg.		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessuno agg.		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	nessuno agg.		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	10%		<u>425</u> 40	1063%	Non si comprende come siano state evase 425 istanze contro le 40 pervenute
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	numero di reclami accolti / numero reclami pervenuti	30%		<u>0</u> 0		



**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018**

**AREA TEMATICA 3 CIRCOSCRIZIONI:**

**Servizi 1 e 2: Bonus Gas e Bonus Energia Elettrica**

**Carta dei Servizi DEMOGRAFICI**

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		5/1008	0,50%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	4		4		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Accettazione istanza a vista	Utente allo sportello	100%	a vista	12007		Il valore reso non è coerente con lo standard programmato manca specifica tempi medi di rilascio
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale di risposta ai reclami	30gg.	45gg.	0		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	3gg.	5gg.	3		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	30%	-	11660/12007	97%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	3%	-	0		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	95%	-	11609/12007	97%	

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018**

**AREA TEMATICA 3 CIRCOSCRIZIONI:**

**Servizi 3, 4 e 11: Assegno maternità, Assegno 3 figli minori, Carta REI**

**Carta dei Servizi DEMOGRAFICI**

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		5/1008	0,50%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	4		4		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Intervallo di tempo dalla presentazione della domanda all'esito dell'istruttoria	Media annuale dei tempi di conclusione del procedimento	4	45gg.	25		Il valore reso non è coerente con lo standard programmato manca specifica tempi medi di rilascio.
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale di risposta ai reclami	30gg.	45gg.	0		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	3gg.	5gg.	3		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	30%	-	19850/20725	95,77%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	5%	-	0		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%	-	20660/20725	99,68%	



**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018**

**AREA TEMATICA 3 CIRCOSCRIZIONI:**

**Servizi 5 e 6: Tesserino caccia, Tesserino raccolta funghi**

**Carta dei Servizi DEMOGRAFICI**

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		2/1008	0,20%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	0		0		Non è prevista l'accessibilità non fisica
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Accettazione istanza a vista	Utente allo sportello	4	a vista	41		Il valore reso non è coerente con lo standard programmato manca specifica tempi medi di rilascio
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale di risposta ai reclami	30gg.	45gg.	0		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	3gg.	5gg.	3		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	30%	-	41/41	100%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	3%	-	0		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	95%	-	41/41	100%	

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018**

**AREA TEMATICA 3 CIRCOSCRIZIONI:**

**Servizi 7, 8, 9 e 10: Pass zone blu, Mondello/Sferracavallo, isole Pedonali, Palermo Arabo-Normanna**

**Carta dei Servizi DEMOGRAFICI**

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	Accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		37/1991	1,86%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	0		0		Non è prevista l'accessibilità non fisica
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Accettazione istanza a vista	Utente allo sportello	4	a vista	7904		Il valore reso non è coerente con lo standard programmato manca specifica tempi medi di rilascio
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale di risposta ai reclami	30gg.	45gg.	30		
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5		
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessaria per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5		
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	3gg.	5gg.	3		
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	30%	-	7904/7904	100%	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	3%	-	1/1	100%	Il 100% dei reclami pervenuti è stato accolto
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	95%	-	7904/7904	100%	

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018**

**AREA TEMATICA 4 ELETTORATO**

**Servizi 1, 2, 3 e 4: Richiesta inserimento Albo scrutatori elezioni nazionali e referendarie, per elezioni regionali provinciali e comunali, dei Presidenti di seggio e dei Giudici popolari**

**Carta dei Servizi DEMOGRAFICI**

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	Accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		90%	Il valore reso non è espresso come da formula indicatore
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	n. 2		n. 2	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Accettazione istanza a vista	Utente allo sportello	100%	a vista	100% a vista	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale di risposta ai reclami	30gg.	45gg.	nessun reclamo pervenuto	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione	
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	3gg.	5gg.	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione	
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di istanze accolte (conformemente alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	85%	-	100% delle istanze verificate pari all'85% è risultato conforme	Il valore reso non è espresso come da formula indicatore
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	3%	-	nessun reclamo pervenuto	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	95%	-	95% delle istanze concluse su totale pervenuto	Il valore reso non è espresso come da formula indicatore

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018**





**AREA TEMATICA 4 ELETTORATO**

**Servizi 5 e 6: Rilascio tessere elettorali, certificati elettorali**

**Carta dei Servizi DEMOGRAFICI**

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%	-	90%		Il valore reso non è espresso come da formula indicatore
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	n. 2		n. 2		
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Accettazione istanza a vista	Utente allo sportello	100%	a vista	100% a vista		
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	nessun reclamo pervenuto		
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione		
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione		
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione		
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. duplicati tessere elettorali / n. tot. di elettori	2%	-	100% delle istanze verificate pari all'85% è risultato conforme		Il valore reso non è coerente con lo standard progr.
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti	3%	-	nessun reclamo pervenuto		Il valore reso non è espresso come da formula indicatore
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%	-	95% delle istanze concluse sul totale pervenuto		

**LEGENDA** per evidenziare l'esito della verifica del rispetto degli standard prefissati sono stati utilizzati i seguenti colori:

-  Sostanzialmente regolare, => standards prefissati rispettati
-  Con punti di attenzione, => standard prefissato non completamente rispettato
-  Con criticità => standard non rispettato,
-  Non valutabile => dati non pervenuti o non coerenti con lo standard prefissato.

✚ *Standards di qualità monitorati => n. 127*

✚ *Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:*


*1° semestre 2018:*


dei 127 standards di qualità riferiti ai 49 Servizi descritti nella Carta:

- .... n. 122 sono stati rispettati (pari al 96%);
- .... n. 1 non è stato rispettato (pari al 0,79%);
- .... n. 4 non si è potuto procedere ad alcuna verifica (pari al 3,15%), in quanto i dati non sono pervenuti o non sono risultati coerenti con lo standard prefissato;

Infatti:


 Tutti gli standard risultano sostanzialmente rispettati per i 49 servizi, tuttavia:


 - con riferimento alla “*Tempestività – tempi medi di rilascio*”, riferita ai **servizi nn. 1-2-3 e 8 dell'Area tematica 1**, non viene comunicato il tempo medio effettivo;

 - con riferimento alla “*Tempestività – tempi medi di rilascio*”, riferita ai **servizi nn. 1-3-12-13-14-15 e 21 dell'Area tematica 2**, non viene comunicato il tempo medio effettivo;

- con riferimento alla “*Efficacia –compiutezza*” riferita ai **servizi 1-2-3 e 8 dell'Area tematica 1**, il valore reso non è coerente con la formula indicatore;

- con riferimento alla “*Tempestività – tempi medi di rilascio*” riferita ai **servizi 5 e 6 dell’Area tematica 3**, il valore reso non è coerente con quello programmato;

 - con riferimento alla “*Tempestività – tempi medi di rilascio*”, riferita ai **servizi 7-8-9 e 10 dell’Area tematica 3**, il valore reso non è coerente con quello programmato;

 lo standard sull’ “*Efficacia - Affidabilità*” riferita ai **servizi 7-8-9 e 10 dell’Area tematica 3**, non risulta rispettato (il 100% dei reclami pervenuti è stato accolto, pertanto si deve presumere che i reclami presentati dall’utenza erano fondati);

- con riferimento alla “*Efficacia (conformità e completezza)*” riferita ai **servizi 1-2-3 e 4 dell’Area tematica 4**, il valore reso non è espresso come da formula indicatore;


**2° semestre 2018:**


dei 127 standards di qualità riferiti ai 49 Servizi descritti nella Carta:

- .... n. 113 sono stati rispettati (pari al 88,98%);
- .... n. 5 non sono stati rispettati (pari al 3,94%);
- .... n. 9 non si è potuto procedere ad alcuna verifica (pari al 7,08%), in quanto i dati non sono pervenuti o non sono risultati coerenti con lo standard prefissato;

Infatti:

 Tutti gli standard risultano sostanzialmente rispettati per i 49 servizi, tuttavia:

 - con riferimento alla “*Tempestività – tempi medi di rilascio*”, riferita ai **servizi nn. 1-3-12-13-14-15 e 21 dell’Area tematica 2**, non viene comunicato il tempo medio effettivo;

 - con riferimento alla “*Tempestività - tempi medi di rilascio*” riferita ai **servizi 2-4-5-6-7-11-19-20 e 22 dell’Area tematica 2** il valore reso non è coerente con quello programmato, né vengono comunicati i tempi;

 lo standard sull’ “*Accessibilità fisica*” riferita a tutti gli **11 servizi dell’Area tematica 3** non risulta rispettato;

- - con riferimento allo standard sull' "*Tempestività - tempi medi di rilascio*" riferita a tutti gli **11 servizi dell'Area tematica 3** il valore reso non è coerente con quello programmato, né sono stati comunicati i tempi;
- lo standard sull' "*Efficacia - Affidabilità*" riferita ai **servizi 7-8-9-10 dell'Area tematica 3** non risulta rispettato (il 100% dei reclami pervenuti è stato accolto, pertanto si deve presumere che i reclami presentati dall'utenza erano fondati);
- con riferimento alla "*Accessibilità fisica*" riferita a tutti i **6 dell'Area tematica 4**, il valore reso non è espresso come da formula indicatore;
- con riferimento alla "*Efficacia (conformità e completezza)*" riferita a tutti i **6 dell'Area tematica 4**, il valore reso non è espresso come da formula indicatore;
- lo standard sull' "*Efficacia - Conformità*" riferita ai **servizi 5 e 6 dell'Area tematica 4** il valore reso non è coerente con quello programmato;