



Carta dei Servizi Informativi
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

Servizi mappati nella Carta n. 4:

- Servizio n. 1 Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)
- Servizio n. 2 Casa comunale
- Servizio n. 3 Albo Pretorio
- Servizio n. 4 Oggetti smarriti

Carta dei Servizi Informativi
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
Servizio 1: UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

CARTA DEI SERVIZI INFORMATIVI								
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. giorni di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	90%	80%	<u>125</u> 130	96%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	tempi di aggiornamento delle info sul sito	3 giorni	4 giorni	3 giorni		
Tempestività	<i>Nelle informazioni del servizio</i>	Tempo medio delle informazioni max 15 min.via telefono – max 30 min. allo sportello	n. di minuti necessari per l'Acquisizione/risposta	max 15 min.via telefono– max 30 min. allo sportello	max 20 min.via telefono– max 45 min. allo sportello	max 15 minuti via telefono - max 30 minuti allo sportello		
	<i>Nella erogazione del servizio</i>	Tempi di erogazione servizio max 30 minuti	1) n. di minuti necessari per fornire le informazioni richieste allo sportello	30 minuti allo sportello	60 minuti	30 minuti allo sportello		
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi di reclamo (max tempi previsti dalla legge)	n. giorni lavorativi per la risposta dalla ricezione del reclamo	5 giorni	7 giorni	nessun reclamo pervenuto		
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	numero di giorni necessari per l'aggiornamento delle info sul sito web	4 giorni	5 giorni	4 giorni		
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	4 giorni	5 giorni	4 giorni		
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	80%	70%	<u>1704</u> 1704	100%	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	20%	30%	nessun reclamo pervenuto		
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	numero di segnalazioni ed informazioni riscontrate	80%	60%	<u>1704</u> 1704	100%	



**Carta dei Servizi Informativi
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
Servizio 2: Casa Comunale**

CARTA DEI SERVIZI INFORMATIVI								
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. giorni di apertura al pubblico /n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	90%	80%	<u>126</u> 126	100%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	tempi di aggiornamento delle info sul sito	3 giorni	4 giorni	nessuna modifica		
Tempestività	<i>Nelle informazioni sul servizio</i>	Tempi acquisizione informatici (max 15 minuti allo sportello)	numero minuti necessari per l'acquisizione/risposta	max 10 minuti		5 minuti		
	<i>Nella erogazione del servizio</i>	Entro 48 ore dall'acquisizione dell'atto da depositare	Termine di conclusione del procedimento - Gli atti vengono acquisiti e registrati al protocollo informatico entro 48 ore dal deposito	entro 48 ore	entro 60 ore	24 ore		
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempi di reclamo (max tempi previsti dalla legge)	n. giorni lavorativi per la risposta dalla ricezione del reclamo	15 giorni		nessun reclamo		
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione sul sito web delle informazioni sul responsabile del servizio e del procedimento	numero di giorni necessari per l'aggiornamento delle info sul sito web	4 giorni	5 giorni	nessuna modifica		
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione sul sito web delle informazioni sulle modalità di contatto	numero di giorni necessari per l'aggiornamento delle info sul sito web	4 giorni	5 giorni	nessuna modifica		
Efficacia	<i>Conformità</i>	Conformità della prestazione erogata alla normativa vigente	numero di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio)	90%	80%	<u>58954</u> 58954	100%	
	<i>Affidabilità</i>	Pertinenza della prestazione erogata	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	90%	80%	distribuiti n.400 questionari ritirati n.177: 86% abb/molto soddisfatto		
	<i>Compiutezza</i>	Esaustività della prestazione erogata	Coerenza a norme e statuizioni	90%	80%	100% prestazioni erogate secondo la normativa di riferimento		



Carta dei Servizi Informativi
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
Servizio 3: Off. Messi - Albo Pretorio

CARTA DEI SERVIZI INFORMATIVI								
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. giorni di apertura al pubblico /n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	90%	80%	<u>126</u> 181	70%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	tempi di aggiornamento delle info sul sito	3 giorni	4 giorni	2 GIORNI		
Tempestività	<i>Nelle informazioni sul servizio</i>	Tempi acquisizione informatici (max 15 minuti allo sportello)	numero minuti necessari per l'acquisizione/risposta	max 10 minuti		5 MINUTI		
	<i>Nella erogazione del servizio</i>	Entro 48 ore dall'acquisizione dell'atto da depositare	Termine di conclusione del procedimento -Gli atti vengono acquisiti e registrati al protocollo informatico entro 48 ore dal deposito	entro 48 ore	entro 60 ore	24 ORE		
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempi di reclamo (max tempi previsti dalla legge)	n. giorni lavorativi per la risposta dalla ricezione del reclamo	15 giorni		NESSUN RECLAMO		
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	numero di giorni necessari per l'aggiornamento delle info sul sito web	4 giorni	5 giorni	3 GIORNI		
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	numero di giorni necessari per l'aggiornamento delle info sul sito web	4 giorni	5 giorni	2 GIORNI		
Efficacia	<i>Conformità</i>	Conformità della prestazione erogata alla normativa vigente	numero di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio)	90%	80%	<u>22612</u> 22612	100%	
	<i>Affidabilità</i>	Pertinenza della prestazione erogata	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	90%	80%	100%		
	<i>Compiutezza</i>	Esaustività della prestazione erogata	Coerenza a norme e statuizioni	90%	80%	90%		



Carta dei Servizi Informativi
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
Servizio 4: Oggetti Smarriti

CARTA DEI SERVIZI INFORMATIVI								
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. giorni di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	40%	35%	<u>52</u> 104	50%	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempo massimo espresso in gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	1 giorno	5 giorni	Immediato		
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo espresso in gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	15 giorni	30 giorni	nessun reclamo ricevuto		
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	8 giorni	10 giorni	2 giorni		
	<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	8 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento è stato necessario		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	8 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento è stato necessario		
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	10%	20%	<u>520</u> 520	100%	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. richieste pervenute	10%	15%	nessun reclamo ricevuto		
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste evase su numero di richieste pervenute	100%	95%	<u>520</u> 520	100%	



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

**TAB.3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° sem. 2018
 Servizio 1: UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

CARTA DEI SERVIZI INFORMATIVI							
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. giorni di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	90%	80%	n. 127gg. = 94% n. 131gg.	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	tempi di aggiornamento delle info sul sito	3 giorni	4 giorni	3 giorni	
Tempestività	<i>Nelle informazioni del servizio</i>	Tempo medio delle informazioni max 15 min.via telefono – max 30 min. allo sportello	n. di minuti necessari per l'Acquisizione/risposta	max 15 min.via telefono– max 30 min. allo sportello	max 20 min.via telefono– max 45 min. allo sportello	max 15 minuti via telefono - max 30 minuti allo sportello	
	<i>Nella erogazione del servizio</i>	Tempi di erogazione servizio max 30 minuti	1) n. di minuti necessari per fornire le informazioni richieste allo sportello	30 minuti allo sportello	60 minuti	30 minuti allo sportello	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi di reclamo (max tempi previsti dalla legge)	n. giorni lavorativi per la risposta dalla ricezione del reclamo	5 giorni	7 giorni	nessun reclamo pervenuto	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	numero di giorni necessari per l'aggiornamento delle info sul sito web	4 giorni	5 giorni	nessun aggiornamento necessario	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	4 giorni	5 giorni	nessun aggiornamento necessario	
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	80%	70%	$\frac{1700}{1700} = 100\%$	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	20%	30%	nessun reclamo pervenuto	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	numero di segnalazioni ed informazioni riscontrate	80%	60%	$\frac{1700}{1700} = 100\%$	

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

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

CARTA DEI SERVIZI INFORMATIVI								
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. giorni di apertura al pubblico /n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	90%	80%	127/127	100%	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	tempi di aggiornamento delle info sul sito	3 giorni	4 giorni	nessun aggiornamento		
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informatici (max 15 minuti allo sportello)	numero minuti necessari per l'acquisizione/risposta	max 10 minuti		5 minuti		
	Nella erogazione del servizio	Entro 48 ore dall'acquisizione dell'atto da depositare	Termine di conclusione del procedimento - Gli atti vengono acquisiti e registrati al protocollo informatico entro 48 ore dal deposito	entro 48 ore	entro 60 ore	24 ore		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi di reclamo (max tempi previsti dalla legge)	n. giorni lavorativi per la risposta dalla ricezione del reclamo	15 giorni		nessun reclamo		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	numero di giorni necessari per l'aggiornamento delle info sul sito web	4 giorni	5 giorni	nessun aggiornamento		
	Procedure di contatto	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	numero di giorni necessari per l'aggiornamento delle info sul sito web	4 giorni	5 giorni	nessun aggiornamento		
Efficacia	Conformità	Conformità della prestazione erogata alla normativa vigente	numero di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio)	90%	80%	59218/59218	100%	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	90%	80%	distribuiti n.400 questionari ritirati n.93 perc. 98% abb/molto soddisfatto		
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Coerenza a norme e statuizioni	90%	80%	100% prestazioni erogate secondo la normativa di riferimento		



Carta dei Servizi Informativi
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° sem. 2018
Servizio 3: Off. Messi - Albo Pretorio

CARTA DEI SERVIZI INFORMATIVI								
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. giorni di apertura al pubblico /n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	90%	80%	127/127	100%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	tempi di aggiornamento delle info sul sito	3 giorni	4 giorni	2 giorni		
Tempestività	<i>Nelle informazioni sul servizio</i>	Tempi acquisizione informatici (max 15 minuti allo sportello)	numero minuti necessari per l'acquisizione/risposta	max 10 minuti		5 minuti		
	<i>Nella erogazione del servizio</i>	Entro 48 ore dall'acquisizione dell'atto da depositare	Termine di conclusione del procedimento -Gli atti vengono acquisiti e registrati al protocollo informatico entro 48 ore dal deposito	entro 48 ore	entro 60 ore	24 ore		
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempi di reclamo (max tempi previsti dalla legge)	n. giorni lavorativi per la risposta dalla ricezione del reclamo	15 giorni		nessun reclamo		
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	numero di giorni necessari per l'aggiornamento delle info sul sito web	4 giorni	5 giorni	3 giorni		
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	numero di giorni necessari per l'aggiornamento delle info sul sito web	4 giorni	5 giorni	2 giorni		
Efficacia	<i>Conformità</i>	Conformità della prestazione erogata alla normativa vigente	numero di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio)	90%	80%	10832/10832	100%	
	<i>Affidabilità</i>	Pertinenza della prestazione erogata	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	90%	80%	100%		
	<i>Compiutezza</i>	Esaustività della prestazione erogata	Coerenza a norme e statuizioni	90%	80%	100%		



Carta dei Servizi Informativi
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° sem. 2018
Servizio 4: Oggetti Smarriti

CARTA DEI SERVIZI INFORMATIVI								
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. giorni di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	40%	35%	<u>104</u> 250	42%	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempo massimo espresso in gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	1 giorno	5 giorni	1 giorno		
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo espresso in gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	15 giorni	30 giorni	NESSUN RECLAMO RICEVUTO		
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	8 giorni	10 giorni	2 GIORNI		
	<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	8 giorni	10 giorni	NESSUN AGGIORNAMENTO E' STATO NECESSARIO		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	8 giorni	10 giorni	NESSUN AGGIORNAMENTO E' STATO NECESSARIO		
Efficacia	<i>Conformità</i>	<i>regolarità della prestazione erogata</i>	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	10%	20%	<u>6467</u> 6467	100%	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. richieste pervenute	10%	15%	NESSUN RECLAMO RICEVUTO		
	<i>Compiutezza</i>	<i>esaustività della prestazione erogata</i>	n. di richieste evase su numero di richieste pervenute	100%	95%	<u>2030</u> 2030	100%	



Carta dei Servizi Informativi
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI Anno 2018

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. 39**

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

1° semestre 2018:

dei 39 standards di qualità riferiti ai 8 Servizi descritti nella Carta:

- n. 38 sono stati rispettati (pari al 97,44%);
- n. 1 non è stato rispettato (pari al 2,56%).

Infatti:

-  Tutti gli standard risultano sostanzialmente rispettati, ad eccezione
-  dello standard di "Accessibilità fisica" per il **servizio 3** (70% contro il 90% e/o 80% programmati);

2° semestre 2018:

-  tutti e 39 standards di qualità riferiti ai 8 Servizi descritti risultano sostanzialmente rispettati.