



**Carta dei Servizi Informativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**ANNO 2023**

## INDICE

### Rendicontazione

#### Controllo della qualità resa ANNO 2023

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

##### *Servizi mappati nella Carta n. 4:*

Servizio 1: UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Servizio 2: CASA COMUNALE

Servizio 3: UFFICIO MESSI - ALBO PRETORIO

Servizio 4: OGGETTI SMARRITI

Carta dei Servizi Informativi  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2023**

**Servizio 1: UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

CARTA DEI SERVIZI INFORMATIVI							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
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%	125/130	
	<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 min.via telefono– max 30 min. 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	5 giorni	
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%	3203	
	<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	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	numero di segnalazioni ed informazioni riscontrate	80%	60%	100%	

Carta dei Servizi Informativi  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2023**

**Servizio 2: Casa Comunale**

CARTA DEI SERVIZI INFORMATIVI							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
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	
	<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 riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	numero di giorni necessari per l'aggiornamento delle info sul sito web	4 giorni	5 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	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%	14248/14248 = 100%	
	<i>Affidabilità</i>	Pertinenza della prestazione erogata	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	90%	80%		
	<i>Compiutezza</i>	Esaustività della prestazione erogata	Coerenza a norme e statuizioni	90%	80%	100% presta.erogate secondo la normativa di riferimento	

Carta dei Servizi Informativi  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2023**

**Servizio 3: Uff. Messi - Albo Pretorio**

CARTA DEI SERVIZI INFORMATIVI							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
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%	124	
	<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	
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%	11641 pubblicazioni - 11359 notifiche	
	<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%	

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2023**

**Servizio 4: Oggetti Smarriti**

CARTA DEI SERVIZI INFORMATIVI							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO
				(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%	35%	126 su 126	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	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	
	Tempi medi di risposta su reclamo	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	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	8 giorni	10 giorni	2 GG.	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	8 giorni	10 giorni	2 GG.	
	Tempistiche di risposta	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	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	10%	20%	100%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. richieste pervenute	10%	15%	NESSUN RECLAMO	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste evase / numero di richieste pervenute	100%	95%	100%	

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° SEMESTRE 2023**

**Servizio 1: UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

CARTA DEI SERVIZI INFORMATIVI							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
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%	124/130	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	tempi di aggiornamento delle info sul sito	3 giorni	4 giorni	3 giorni	
Tempestività	Nelle informazioni del servizio	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 min.via telefono– max 30 min. allo sportello	
	Nella erogazione del servizio	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	
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi di reclamo (max tempi previsti dalla legge)	n. giorni lavorativi per la risposta dalla ricezione del reclamo	5 giorni	7 giorni	5 giorni	
Trasparenza	Responsabili	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	
	Procedure di contatto	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	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	80%	70%	2356/2356	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	20%	30%	nessun reclamo	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	numero di segnalazioni ed informazioni riscontrate	80%	60%	100%	

Carta dei Servizi Informativi  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° SEMESTRE 2023**

**Servizio 2: Casa Comunale**

CARTA DEI SERVIZI INFORMATIVI							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
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%	124/125	
	<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 riguardanti il 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 riguardanti le 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%	152008/152008= 100%	
	<i>Affidabilità</i>	Pertinenza della prestazione erogata	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	90%	80%		
	<i>Compiutezza</i>	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 2023**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° SEMESTRE 2023**

**Servizio 3: Uff. Messi - Albo Pretorio**

CARTA DEI SERVIZI INFORMATIVI							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
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%	125	
	<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 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%	12542 pubblicazioni 9075 notifiche	
	<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%	

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° SEMESTRE 2023**

**Servizio 4: Oggetti Smarriti**

CARTA DEI SERVIZI INFORMATIVI							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
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 settimanale	40%		40%	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (telefoniche)	Numero di risposte fornite telefonicamente	tempestivamente		tempestivamente	
	Tempi medi di rilascio	tempo massimo espresso in gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della	giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	1 giorno	3 giorni	1 giorno	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo espresso in gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	10 giorni		nessun reclamo	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		nessun aggiornamento si è reso necessario	
	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		nessun aggiornamento si è reso necessario	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		nessun aggiornamento si è reso necessario	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%		100%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. richieste pervenute	90%		nessun reclamo	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste evase rispetto al numero di richieste pervenute	90%		100%	

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

-  Sostanzialmente regolare, => standard 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**

**1° SEMESTRE 2023 :**

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

-  n. 35 standard sono risultati completamente rispettati pari 89,74%
-  n. 4 standard sono risultati non valutabili pari al 10,26%

 **Standards di qualità monitorati => n. 40**

**2° SEMESTRE 2023 :**

dei 40 standard di qualità riferiti ai 8 Servizi descritti nella Carta:

-  n. 38 standard sono risultati completamente rispettati pari al 95,00%
-  n. 2 standard sono risultati non valutabili pari al 5,00%