



**Carta dei Servizi allo Sport**  
**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. 5:*

Servizio n. 1 Utilizzo Impianti Sportivi Comunali

Servizio n. 2 Utilizzo Palestre Scolastiche

Servizio n. 3 Concessione Impianti Sportivi per Singoli Eventi

Servizio n. 4 Rilascio Tessere Piscina Comunale

Servizio n. 5 Abbonamento Annuale Stadio delle Palme

Carta dei Servizi allo Sport  
**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 1: Utilizzo Impianti Sportivi Comunali**

Carta dei Servizi Ufficio Sport e Impianti Sportivi

**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 effettivi di apertura al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		78/125	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		26/125	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati	80%		0	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di rilascio dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	30 giorni	45 giorni	323/300	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di risposta dalla presentazione del reclamo	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	0	
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	10 giorni	5	
	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	5	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	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	5 giorni	10 giorni	5	
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%		323/300	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto / N. totale di reclami pervenuti	50%		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%		323/300	

Carta dei Servizi allo Sport  
**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: Utilizzo Palestre scolastiche**

Carta dei Servizi Ufficio Sport e Impianti Sportivi							
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 effettivi di apertura al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		78/125	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		26/125	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati	80%		0	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di rilascio dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	30 giorni	45 giorni	24/24	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di risposta dalla presentazione del reclamo	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	0	
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	10 giorni	5	
	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	5	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	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	5 giorni	10 giorni	5	
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%		24/24	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto / N. totale di reclami pervenuti	50%		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%		24/24	

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2023**  
**SERVIZIO 3: Concessione Impianti Sportivi per singoli eventi**

Carta dei Servizi Ufficio Sport e Impianti Sportivi

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 effettivi di apertura al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		78/125	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		26/125	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati	80%		0	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di rilascio dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	30 giorni	45 giorni	25/54	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di risposta dalla presentazione del reclamo	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	0	
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	10 giorni	5	
	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	5	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	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	5 giorni	10 giorni	5	
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%		25/54	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto / N. totale di reclami pervenuti	50%		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%		25/54	

Carta dei Servizi allo Sport  
**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 4: Rilascio tessere Piscina Comunale

Carta dei Servizi Ufficio Sport e Impianti Sportivi							
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 effettivi di apertura al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		174/175	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		120/175	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati	80%		0	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di rilascio dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	30 giorni	45 giorni	869/869	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di risposta dalla presentazione del reclamo	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	0	
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	10 giorni	5	
	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	5	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	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	5 giorni	10 giorni	5	
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%		869/869	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto / N. totale di reclami pervenuti	50%		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%		869/869	

Carta dei Servizi allo Sport  
**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 5: Abbonamento annuale Stadio delle Palme**

Carta dei Servizi Ufficio Sport e Impianti Sportivi							
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 effettivi di apertura al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		78/125	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		26/125	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati	80%		0	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di rilascio dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	30 giorni	45 giorni	23/23	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di risposta dalla presentazione del reclamo	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	0	
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	10 giorni	5	
	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	5	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	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	5 giorni	10 giorni	5	
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%		23/23	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto / N. totale di reclami pervenuti	50%		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%		23/23	

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2023**  
**SERVIZIO 1: Utilizzo Impianti Sportivi Comunali**

Carta dei Servizi Ufficio Sport e Impianti Sportivi

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 effettivi di apertura al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		77/126	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg.	90%		25/126	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati	80%		0	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di rilascio dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	30 giorni	45 giorni	369/302	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di risposta dalla presentazione del reclamo	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	0	
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	10 giorni	5	
	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	5	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	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	5 giorni	10 giorni	5	
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%		369/302	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto / N. totale di reclami pervenuti	50%		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%		369/302	

Carta dei Servizi allo Sport  
**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: Utilizzo Palestre scolastiche**

Carta dei Servizi Ufficio Sport e Impianti Sportivi

**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 effettivi di apertura al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		77/126	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		25/126	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati	80%		0	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di rilascio dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	30 giorni	45 giorni	28/164	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di risposta dalla presentazione del reclamo	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	0	
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	10 giorni	5	
	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	5	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	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	5 giorni	10 giorni	5	
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%		28/164	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto / N. totale di reclami pervenuti	50%		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%		28/164	



**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2023**  
**SERVIZIO 3: Concessione Impianti Sportivi per singoli eventi**

Carta dei Servizi Ufficio Sport e Impianti Sportivi

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 effettivi di apertura al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		77/126	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		25/126	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati	80%		0	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di rilascio dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	30 giorni	45 giorni	14/20	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di risposta dalla presentazione del reclamo	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	0	
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	10 giorni	5	
	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	5	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	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	5 giorni	10 giorni	5	
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%		14/20	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto / N. totale di reclami pervenuti	50%		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%		14/20	

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

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

SERVIZIO 4: Rilascio tessere Piscina Comunale

Carta dei Servizi Ufficio Sport e Impianti Sportivi							
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 effettivi di apertura al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		166/166	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		123/166	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati	80%		0	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di rilascio dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	30 giorni	45 giorni	1338/1338	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di risposta dalla presentazione del reclamo	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	0	
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	10 giorni	5	
	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	5	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	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	5 giorni	10 giorni	5	
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%		1338/1338	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto / N. totale di reclami pervenuti	50%		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%		1338/1338	

Carta dei Servizi allo Sport  
**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 5: Abbonamento annuale Stadio delle Palme

Carta dei Servizi Ufficio Sport e Impianti Sportivi							
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 effettivi di apertura al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		77/126	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		25/126	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati	80%		0	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di rilascio dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	30 giorni	45 giorni	20/20	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di risposta dalla presentazione del reclamo	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	0	
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	10 giorni	5	
	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	5	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	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	5 giorni	10 giorni	5	
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%		20/20	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto / N. totale di reclami pervenuti	50%		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%		20/20	

**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.

 standard di qualità monitorati => n. 60

 **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:**  
**1° semestre 2023** :

dei 60 standard di qualità riferiti ai 5 Servizi descritti nella Carta:

	n. 47 standard risultano completamente rispettati pari al	78,33%
	n. 8 standard risultano parzialmente rispettati pari al	13,33%
	n. 5 standard risultano non rispettati pari al	8,33%

 **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:**  
**2° semestre 2023** :

	n. 44 standard risultano completamente rispettati pari al	73,33%
	n. 8 standard risultano parzialmente rispettati pari al	13,33%
	n. 3 standard risultano non rispettati pari al	5,00%
	n. 5 standard risultano non valutabili pari al	8,33%