



Carta dei Servizi Statistici
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. 1:

Servizio: Informazioni statistiche sulla Città di Palermo

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

Servizio: Informazioni statistiche sulla Città di Palermo

| Carta dei Servizi Unità di Staff Statistica | | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 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 | n. giorni effettivi di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale | 95% | | 100% (si è garantita l'apertura al pubblico per tutti i giorni programmati) | |
| | | Apertura pomeridiana degli uffici | n. giorni effettivi di apertura pomeridiana al pubblico/n. giorni programmati di apertura pomeridiana al pubblico su base annuale | 90% | | 100% (si è garantita l'apertura al pubblico per tutti i pomeriggi programmati) | |
| | Accessibilità multicanale | Canali di accesso | n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta di informazioni statistiche | 4 | | 4 (di persona, e-mail, PEC, telefono) | |
| Tempestività | Tempi medi di risposta | Tempi medi di risposta delle richieste di informazioni statistiche | Media annuale dei tempi di risposta di tutte le richieste di informazioni statistiche pervenute | 15 giorni | 30 giorni | 2,6 giorni (calcolato su n. 22 richieste pervenute nel primo semestre 2023) | |
| | Tempi medi di risposta su reclamo | Tempi medi di risposta ai reclami | Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti | 15 giorni | 30 giorni | 0 (nessun reclamo) | |
| Trasparenza | Responsabili | Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento | n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web | 5 | | 0 (nessun aggiornamento) | |
| | Procedure di contatto | Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto | n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web | 5 | | 0 (nessun aggiornamento) | |
| | Tempistiche di risposta | Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata | n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web | 5 | | 0 (nessun aggiornamento) | |
| | Eventuali spese a carico dell'utente | Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente | n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web del tariffario delle spese a carico dell'utente | 5 | | 0 (nessun aggiornamento) | |
| Efficacia | Affidabilità | pertinenza della prestazione erogata | n. di reclami accolti/n. richieste pervenute | 10% | | 0 (nessun reclamo) | |
| | Compiutezza | esaustività della prestazione erogata | n. di richieste concluse senza richieste integrative/ n. tot. di richieste pervenute | 90% | | 100% | |

Carta dei Servizi Statistici
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: Informazioni statistiche sulla Città di Palermo

| Carta dei Servizi Ufficio Statistica | | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 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 | n. giorni effettivi di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale | 95% | | 100% (si è garantita l'apertura al pubblico per tutti i giorni programmati) | |
| | | Apertura pomeridiana degli uffici | n. giorni effettivi di apertura pomeridiana al pubblico/n. giorni programmati di apertura pomeridiana al pubblico su base annuale | 90% | | 100% (si è garantita l'apertura al pubblico per tutti i pomeriggi programmati) | |
| | Accessibilità multicanale | Canali di accesso | n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta di informazioni statistiche | 4 | | 4 (di persona, e-mail, PEC, telefono) | |
| Tempestività | Tempi medi di risposta | Tempi medi di risposta delle richieste di informazioni statistiche | Media annuale dei tempi di risposta di tutte le richieste di informazioni statistiche pervenute | 15 giorni | 30 giorni | 2,95 giorni (calcolato su n. 20 richieste pervenute nel secondo semestre 2023) | |
| | Tempi medi di risposta su reclamo | Tempi medi di risposta ai reclami | Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti | 15 giorni | 30 giorni | 0 (nessun reclamo) | |
| Trasparenza | Responsabili | Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento | n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web | 5 | | 0 (nessun aggiornamento) | |
| | Procedure di contatto | Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto | n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web | 5 | | 0 (nessun aggiornamento) | |
| | Tempistiche di risposta | Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata | n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web | 5 | | 0 (nessun aggiornamento) | |
| | Eventuali spese a carico dell'utente | Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente | n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web del tariffario delle spese a carico dell'utente | 5 | | 0 (nessun aggiornamento) | |
| Efficacia | Affidabilità | pertinenza della prestazione erogata | n. di reclami accolti/n. richieste pervenute | 10% | | 0 (nessun reclamo) | |
| | Compiutezza | esaustività della prestazione erogata | n. di richieste concluse senza richieste integrative/ n. tot. 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.

 standard di qualità monitorati => n. 11

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

degli 11 standard di qualità riferiti ai 4 Servizi descritti nella Carta:

 n. 11 standard risultano completamente rispettati pari al 100,00%

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

 n. 11 standard risultano completamente rispettati pari al 100,00%