



Carta dei Servizi ai Cittadini
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
1° semestre 2025

INDICE

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

Servizi mappati nella Carta n.51

SERVIZIO ANAGRAFE

Servizio 1 Carta d'Identità Elettronica e Cartacea
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 per corrispondenza
Servizio 5 Cambio di abitazione/residenza
Servizio 6 Iscrizione allo schedario della popolazione temporaneamente residente
Servizio 7 Attestazione riconoscimento soggiorno permanente per i cittadini stranieri comunitari
Servizio 8 Rinnovo dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extracomunitari
Servizio 9 Rettifica anagrafica di dati di stato civile
Servizio 10 Convivenze di fatto (LEGGE 76/2016)

SERVIZIO DI STATO CIVILE

Servizio 1 Atti di nascita: formazione
Servizio 2 Atto di matrimonio: formazione
Servizio 3 Atti di morte: 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 8 Riacquisto cittadinanza italiana
Servizio 9 Trascrizione sentenze di divorzio estere e sentenze ecclesiastiche
Servizio 10 Atto di riconciliazione a seguito di separazione
Servizio 11 Accordi extragiudiziali di separazione o divorzio artt. 6 e 12 D.L. 132/14 convertito con modificazioni nella L. 162/14
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 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
Servizio 19 Rettifica atti di stato civile
Servizio 20 Rilascio copie integrali degli atti di nascita, matrimonio, morte e cittadinanza

Servizio 21 Rilascio certificati/estratti di stato civile

Servizio 22 Costituzione unioni Civili

SERVIZIO CIRCOSCRIZIONI

Servizi 1, 2 e 12: Bonus Energia Elettrica per Dsagio Fisico
Servizi 3, 4 e 11: Assegno maternità, Assegno 3 figli minori, Reddito di Cittadinanza
Servizi 5 e 6: Tesserino caccia, Tesserino raccolta funghi
Servizi 7, 8, 9 e 10: Pass zone blu, Mondello/Sferracavallo, isole Pedonali, Palermo Arabo-Normanna
Servizio 13: Contrassegno posteggio disabili H

SERVIZIO ELETTORATO

Servizio 1: Rilascio tessere elettorali
Servizio 2: Richiesta rilascio certificati elettorali
Servizio 3: Richiesta inserimento all'Albo degli scrutatori per Elezioni regionali, comunali
Servizio 4: Richiesta inserimento all'Albo degli scrutatori per Elezioni nazionali e referendarie
Servizio 5: Richiesta inserimento all'Albo Presidenti di Seggio
Servizio 6: Richiesta inserimento all'Albo dei Giudici Popolari per la Corte d'Assise e per la Corte D'Assise d'Appello

Servizio 1 Carta d'Identità Elettronica CIE							
CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI							
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. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		124/124	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere al servizio	n. 2		n. 2 (sportello e sistema di prenotazione online su AGENDA CIE)	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di rilascio della documentazione richiesta per il servizio 1	erogazione in n. 6 giorni lavorativi per almeno il 70% delle richieste pervenute	12 giorni	erogazione in n. 6 giorni lavorativi per almeno il 70% delle richieste pervenute	
	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	
	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%		635 su 6345 Verifica a campione	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti	30%		0 su 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%		6250 su 6345	

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 AI CITTADINI							
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. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	40%		50/124	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere al servizio	n. 2		n. 2 (sportello e portale servizi online)	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di rilascio della documentazione richiesta per il servizio	Erogazione immediata per almeno il 90% delle richieste pervenute allo sportello e tramite web.	3 giorni	erogazione immediata per almeno il 90% delle richieste pervenute	
	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	
	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	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti	30%		0 su 0	



Servizio 4 Certificazione storica e 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 AI CITTADINI							
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. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	40%		50 su 124	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi	n. 4		n. 4 (telefono, PEO, PEC e sportello)	
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	Erogazione entro 30 gg. per almeno l' 70% delle richieste pervenute	90 giorni	erogazione entro 30 gg per almeno il 70% delle istanze ricevute	
	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	
	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	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti	30%		0 su 0	

Servizio 5 Cambio di abitazione/residenza Servizio 10 Convivenze di fatto (LEGGE 76/2016)							
CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI							
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. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	40%		50 su 124 - i servizi 5 e 10 sono erogati anche in BACK OFFICE	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi	n. 4		n. 4 (sportello PEO, PEC e procedura online)	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di variazioni/iscrizioni della richiesta per i servizi	Erogazione entro 2 gg. per almeno il 70% delle richieste pervenute	6 giorni	erogazione entro 2 gg per almeno il 70% delle richieste pervenute	
	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	
	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%		343 su 3431 Verifica a campione	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti	30%		0 Su 0	

<i>Servizio 1 Atti di nascita: formazione</i> <i>Servizio 3 Atti di morte: formazione</i> <i>Servizio 12 Congedi militari: consegna e vidimazione</i> <i>Servizio 13 Lista di leva</i> <i>Servizio 14 Consegna libretti di pensione e decreti</i> <i>Servizio 15 Testamento biologico o dichiarazione anticipata di volontà</i> <i>Servizio 21 Rilascio certificati/estratti di stato civile</i>							
CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI							
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. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		123/124	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	numero di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi nr.13- 21	due		due (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	Erogazione immediata per almeno il 90% delle richieste pervenute	
	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	
	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%		10/10 verifiche a campione	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/nr. reclami pervenuti	30%		30/30	

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 AI CITTADINI							
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. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	80%		98/124	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	numero di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi nr. 20	uno		uno sportello	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di formaaione 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.-g.3 a 45 per la formazione atti di stato civile	il 90% delle richieste pervenute sono state evase entro 30 gg. /termini programmati	
	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	nr. 3 reclami pervenuti e riscontarti entro i termini programmati	
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	5giorni	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%		10/10 verifiche a campione	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	numero di reclami accolti/nr. reclami pervenuti	30%		tre su tre	

<i>Servizio 8 Riacquisto cittadinanza italiana</i> <i>Servizio 9 Trascrizione sentenze di divorzio estere e sentenze ecclesiastiche</i> <i>Servizio 10 Atto di riconciliazione a seguito di separazione</i> <i>Servizio 16 Deleghe di ufficiale di stato civile per la celebrazione di riti civili</i> <i>Servizio 17 Riconoscimento di figlio: paternità o maternità</i> <i>Servizio 18 Rilascio libretti internazionali di famiglia</i>							
CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI							
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. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		98/124	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso	numero di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi 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 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	
	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%		10/10 verifica a campione	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	numero di reclami accolti / numero reclami pervenuti	30%		0/0	

Carta dei Servizi ai Cittadini
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2025

Servizi 1, 2 e 12: Bonus Energia Elettrica per Disagio Fisico

CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI							
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 (cumulativo per le 8 Circoscrizioni comunali)	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		586/588	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	3		3	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Accettazione istanza a vista	Utente allo sportello	100%	a vista	130	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale di risposta ai reclami	30gg.	45gg.	30gg	
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	97%		162/162	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	3%		0	
	<i>Completezza</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%		160/162	



Carta dei Servizi ai Cittadini
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2025

Servizi 3, 4 e 11: Assegno maternità, Reddito inclusione

CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI

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 (cumulativo per le 8 Circoscrizioni comunali)	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		586/588	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	3		3	
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.	30gg	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale di risposta ai reclami	30gg.	45gg.	30gg	
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	95%		1173/1173	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	5%		0	
	<i>Completezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze	90%		1137/1173	



Carta dei Servizi ai Cittadini
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2025

Servizi 5 e 6: Tesserino caccia, Tesserino raccolta funghi

CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI							
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 (cumulativo per le 8 Circoscrizioni comunali)	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		586/588	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	3		3	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Accettazione istanza a vista	Utente allo sportello	100%	a vista	393	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale di risposta ai reclami	30gg.	45gg.	30gg	
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.	3gg	
	<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	97%		408/408	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	3%		0	
	<i>Completezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze	95%		408/408	



Carta dei Servizi ai Cittadini
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2025

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

CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI							
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 (cumulativo per tutte le Postazioni decentrate attive)	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		1203/1219	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	3		3	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Accettazione istanza a vista	Utente allo sportello	100%	a vista	1878	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale di risposta ai reclami	30gg.	45gg.	30gg	
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.	5gg	
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	95%		1932/1932	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	3%		1%	
	<i>Completezza</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%		1925/1932	



Carta dei Servizi ai Cittadini
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2025

Servizio 13: Contrassegno posteggio disabili H

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 (cumulativo per tutte le Postazioni decentrate attive)	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%			
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	3		3	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Accettazione istanza a vista	Utente allo sportello	100%	a vista	2456	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale di risposta ai reclami	30gg.	45gg.	30gg	
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	95%		2900/2925	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	3%		0	
	<i>Completezza</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%		2840/2925	



Servizio 1: Rilascio tessere elettorali

CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI							
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. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		si è garantita l'apertura al pubblico per tutti i giorni programmati	
	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%		tutte le richieste pervenute sono state esitate	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 2 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	5 giorni	tutte le richieste sono state esitate a vista	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di 1 giorno lavorativo per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	3 giorni	tutte le richieste sono state esitate a vista	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 15 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%	30 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 l'aggiornamento su web	3		nessun aggiornamento effettuato	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3		nessun aggiornamento effettuato	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3		nessun aggiornamento effettuato	
	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	3		nessun costo dovuto dall'utente	
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%		tutte le istanze pervenute sono state evase	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	50%		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%		tutte le istanze evase non richiedono certificazione a supporto	

Servizio 2: Richiesta rilascio certificati elettorali

CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI							
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 sportelli/uffici	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		si è garantita l'apertura al pubblico per tutti i giorni programmati	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso	n. canali utilizzabili dall'utente per accedere al servizio	2		2	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	media annuale dei tempi di rilascio della documentazione richiesta per il servizio	erogazione in tempo reale per almeno il 90% delle richieste pervenute	10gg	tutte le richieste sono state esitate a vista per le istanze pervenute allo sportello, le istanze pervenute via mail sono state esitate entro 48 ore dalla richiesta	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta ai reclami	media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30gg	45gg	nessun reclamo pervenuto	
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	5giorni	10 giorni	nessun aggiornamento effettuato	
	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 effettuato	
	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 effettuato	
	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 effettuato	
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%		tutte le richieste pervenute sono state evase	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	30%		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%		Le istanze non richiedono integrazione di documentazione	

Servizio 3: Richiesta inserimento all'Albo degli scrutatori per Elezioni regionali, comunali

CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI							
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. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		nel semestre di riferimento nessun tipo di servizio è stato reso in quanto il procedimento si avvia solo in occasione di elezioni amministrative	
	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%			
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 2 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	5 giorni		
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di 1 giorno lavorativo per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	3 giorni		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 15 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%	30 giorni		
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			
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	8			
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	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			
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%			
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	50%			
	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%			

Servizio 4: Richiesta inserimento all'Albo degli scrutatori per Elezioni nazionali e referendarie

CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI							
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. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		nel semestre di riferimento non è stata avviata nessuna revisione all'Albo	
	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%			
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 2 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	5 giorni		
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di 1 giorno lavorativo per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	3 giorni		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 15 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%	30 giorni		
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			
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5			
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	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	1			
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%			
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	50%			
	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%			

Servizio 5: Richiesta inserimento all'Albo Presidenti di Seggio							
CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI							
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. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		nel semestre di riferimento non è stata effettuata nessuna revisione all'Albo	
	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%			
	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 2 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	5 giorni		
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di 1 giorno lavorativo per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	3 giorni		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 15 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%	30 giorni		
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			
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5			
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	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	1			
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	90%			
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	50%			
	Completezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%			

Servizio 6: Richiesta inserimento all'Albo dei Giudici Popolari per la Corte d'Assise e per la Corte D'Assise d'Appello							
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. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		solo on line	
	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%		tutte le richieste pervenute sono state esitate	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 2 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	5 giorni	60 pratiche mesi maggio e giugno	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di 1 giorno lavorativo per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	3 giorni	tutte le richieste sono state esitate nei tempi prestabiliti	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 15 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%	30 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 l'aggiornamento su web	5		2	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5		2	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5		2	
	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	1		nessuna costo	
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	90%		60	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	50%		nessun reclamo	
	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%		60	

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. 194**

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

dei 193 standards di qualità riferiti ai 51 Servizi descritti nella Carta:

	n. 132	standards sono risultati completamente raggiunti pari al	68,39%
	n. 1	standard è risultato non raggiunto pari al	0,52%
	n. 60	standards sono risultati non valutabili pari al	31,09%



Carta dei Servizi ai cittadini
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
2° semestre 2025

INDICE

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

Servizi mappati nella Carta n.51

SERVIZIO ANAGRAFE

Servizio 1 Carta d'Identità Elettronica e Cartacea
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 per corrispondenza
Servizio 5 Cambio di abitazione/residenza
Servizio 6 Iscrizione allo schedario della popolazione temporaneamente residente
Servizio 7 Attestazione riconoscimento soggiorno permanente per i cittadini stranieri comunitari
Servizio 8 Rinnovo dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extracomunitari
Servizio 9 Rettifica anagrafica di dati di stato civile
Servizio 10 Convivenze di fatto (LEGGE 76/2016)

SERVIZIO DI STATO CIVILE

Servizio 1 Atti di nascita: formazione
Servizio 2 Atto di matrimonio: formazione
Servizio 3 Atti di morte: 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 8 Riacquisto cittadinanza italiana
Servizio 9 Trascrizione sentenze di divorzio estere e sentenze ecclesiastiche
Servizio 10 Atto di riconciliazione a seguito di separazione
Servizio 11 Accordi extragiudiziali di separazione o divorzio artt. 6 e 12 D.L. 132/14 convertito con modificazioni nella L. 162/14
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 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
Servizio 19 Rettifica atti di stato civile
Servizio 20 Rilascio copie integrali degli atti di nascita, matrimonio, morte e cittadinanza

Servizio 21 Rilascio certificati/estratti di stato civile

Servizio 22 Costituzione unioni Civili

SERVIZIO CIRCOSCRIZIONI

Servizi 1, 2 e 12: Bonus Energia Elettrica per Dsagio Fisico
Servizi 3, 4 e 11: Assegno maternità, Assegno 3 figli minori, Reddito di Cittadinanza
Servizi 5 e 6: Tesserino caccia, Tesserino raccolta funghi
Servizi 7, 8, 9 e 10: Pass zone blu, Mondello/Sferracavallo, isole Pedonali, Palermo Arabo-Normanna
Servizio 13: Contrassegno posteggio disabili H

SERVIZIO ELETTORATO

Servizio 1: Rilascio tessere elettorali
Servizio 2: Richiesta rilascio certificati elettorali
Servizio 3: Richiesta inserimento all'Albo degli scrutatori per Elezioni regionali, comunali
Servizio 4: Richiesta inserimento all'Albo degli scrutatori per Elezioni nazionali e referendarie
Servizio 5: Richiesta inserimento all'Albo Presidenti di Seggio
Servizio 6: Richiesta inserimento all'Albo dei Giudici Popolari per la Corte d'Assise e per la Corte D'Assise d'Appello

Servizio 1 Carta d'Identità Elettronica CIE							
CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI							
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. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		127 su 127	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere al servizio	n. 2		n. 2 (sportello e sistema di prenotazione on line su AGENDA CIE)	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di rilascio della documentazione richiesta per il servizio 1	erogazione in n. 6 giorni lavorativi per almeno il 70% delle richieste pervenute	12 giorni	Erogazione in n. 6 giorni lavorativi per almeno il 70% delle richieste pervenute	
	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	
	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%		623 su 6228 a campione	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti	30%		0 su 0	
	Completezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		6141 su 6228	

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 AI CITTADINI							
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. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	40%		52 su 127	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere al servizio	n. 2		n. 2 (sportello e portale servizi online)	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di rilascio della documentazione richiesta per il servizio	Erogazione immediata per almeno il 90% delle richieste pervenute allo sportello e tramite web.	3 giorni	Erogazione immediata per almeno il 90% delle richieste pervenute allo sportello e tramite web	
	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	
	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	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti	30%		0 su 0	



Servizio 4 Certificazione storica e 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 AI CITTADINI							
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. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	40%		52 su 127	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi	n. 4		n. 4 (telefono, PEO, PEC e sportello)	
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	Erogazione entro 30 gg. per almeno l' 70% delle richieste pervenute	90 giorni	Erogazione entro 30 gg per almeno il 70% delle richieste pervenute	
	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	
	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	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti	30%		0 su 0	

Servizio 5 Cambio di abitazione/residenza
Servizio 10 Convivenze di fatto (LEGGE 76/2016)

CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI							
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. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	40%		52 su 127	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi	n. 4		n. 4 (sportello, PEO, PEC e procedura on line)	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di variazioni/iscrizioni della richiesta per i servizi	Erogazione entro 2 gg. per almeno il 70% delle richieste pervenute	6 giorni	Erogazione entro 2 gg per almeno il 70% delle richieste pervenute	
	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	
	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	aggiornamento effettuato entro i 5 giorni per il servizio 10	
	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%		313 su 3124 verifica a campione	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti	30%		0 su 0	

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							
CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI							
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. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		123/127	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	numero di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi nr.13- 21	due		due 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	erogazione immediata per almeno il 90% delle richieste pervenute	
	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	
	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%		10/10 verifiche a campione	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/nr. reclami pervenuti	30%		30/30	

<i>Servizio 2 Atto di matrimonio: formazione</i> <i>Servizio 4 Atto di cittadinanza italiana: formazione dell'atto di cittadinanza concessa con D.M. o D.P.R.</i> <i>Servizio 5 Atto di cittadinanza: riconoscimento della cittadinanza italiana iure sanguinis</i> <i>Servizio 6 Atto di cittadinanza: formazione atto di acquisto di cittadinanza a seguito di dichiarazione</i> <i>Servizio 7 Cittadinanza per i figli minori conviventi con genitori stranieri o divenuti italiani</i> <i>Servizio 11 Accordi extragiudiziali di separazione o divorzio artt. 6 e 12 D.L. 132/14 convertito con modificazioni nella L. 162/14</i> <i>Servizio 19 Rettifica atti di stato civile</i> <i>Servizio 20 Rilascio copie integrali degli atti di nascita, matrimonio, morte e cittadinanza</i> <i>Servizio 22 Costituzione unioni Civili</i>							
CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI							
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. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	80%		98/127	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	numero di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi nr. 20	uno		uno sportello	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di formaaazione 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.- g.3 a 45 per la formazione atti di stato civile	il 90% delle richieste pervenute sono state evase entro 30 gg. /termini programmati	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi di risposta 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	
	<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	5giorni	10 giorni	5gg	
	<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	
	<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	
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%		10/10 verifiche a campione	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	numero di reclami accolti/nr. reclami pervenuti	30%		tre su tre	

<i>Servizio 8 Riacquisto cittadinanza italiana</i> <i>Servizio 9 Trascrizione sentenze di divorzio estere e sentenze ecclesiastiche</i> <i>Servizio 10 Atto di riconciliazione a seguito di separazione</i> <i>Servizio 16 Deleghe di ufficiale di stato civile per la celebrazione di riti civili</i> <i>Servizio 17 Riconoscimento di figlio: paternità o maternità</i> <i>Servizio 18 Rilascio libretti internazionali di famiglia</i>							
CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI							
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. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		98/127	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso	numero di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi 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	90/30%	
	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 reclamo pervenuto	
	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 gg	
	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%		46305	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	numero di reclami accolti / numero reclami pervenuti	30%		0/0	

Servizi 1, 2 e 12: Bonus Energia Elettrica per Disagio Fisico

CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI							
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 (cumulativo per le 8 Circoscrizioni comunali)	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		611/615	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	3		3	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Accettazione istanza a vista	Utente allo sportello	100%	a vista	168	
	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	97%		142/145	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	3%		0	
	Completezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	95%		140/145	

Servizi 3, 4 e 11: Assegno maternità, Reddito inclusione

CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI							
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	VERIFI CA RISPET TO STAND ARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli (cumulativo per le 8 Circoscrizioni comunali)	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		611/615	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	3		3	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Intervallo di tempo dalla presentazione della domanda all'esito dell'istruttoria	Media annuale dei tempi di conclusione del procedimento	30gg.	45gg.	30gg	
	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. totale	95%		1710/1738	
	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. totale	90%		1680/1738	



Servizi 5 e 6: Tesserino caccia, Tesserino raccolta funghi

CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard General e	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli (cumulativo per le 8 Circoscrizioni comunali)	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		611/615	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	3		3	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Accettazione istanza a vista	Utente allo sportello	100%	a vista	1201	
	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.	3gg	
	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. totale	97%		1201/1201	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	3%		0	
	Completezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot.	95%		1201/1201	



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

CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI							
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 (cumulativo per tutte le Postazioni decentrate attive)	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		1205/1221	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	3		3	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Accettazione istanza a vista	Utente allo sportello	100%	a vista	1873	
	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	
	Tempestività 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.	5gg	
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	95%		1927/1927	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	3%		0	
	Completezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	95%		1927/1927	

Servizio 13: Contrassegno posteggio disabili H

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	VERIFI CA RISPET TO STAND ARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli (cumulativo per tutte le Postazioni decentrate attive)	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%			
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	3		3	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Accettazione istanza a vista	Utente allo sportello	100%	a vista	2507	
	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	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 risposta	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 della spesa 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 procedura standard dell'ufficio) / n. di pratiche evase	95%		3121/3121	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	3%		0	
	Completezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. istanze concluse	95%		3070/3121	

Servizio 1: Rilascio tessere elettorali							
CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI							
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. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		125/127	
	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%		1) pec 2) sportello	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 2 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	5 giorni	Entro 24 ore	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di 1 giorno lavorativo per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	3 giorni	Entro 24 ore	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 15 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%	30 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 l'aggiornamento su web	3		1 giorno	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3		1 giorno	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3		1 giorno	
	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	3		nessun costo a carico dell'utente	
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%		134	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	50%		nessun reclamo pervenuto	
	Completezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		134	

Servizio 2: Richiesta rilascio certificati elettorali

CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI							
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 sportelli/uffici	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		125/127	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso	n. canali utilizzabili dall'utente per accedere al servizio	2		PEC/SPORTELLO	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	media annuale dei tempi di rilascio della documentazione richiesta per il servizio	erogazione in tempo reale per almeno il 90% delle richieste pervenute	10gg	entro 48 ore	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta ai reclami	media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30gg	45gg	nessun reclamo pervenuto	
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	5giorni	10 giorni	1 giorno	
	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	1 giorno	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	1 giorno	
	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 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%		140	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	30%		nessun reclamo	
	Completezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		140	

Servizio 3: Richiesta inserimento all'Albo degli scrutatori per Elezioni regionali, comunali							
CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI							
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. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		Nessuna attività svolta nel periodo di riferimento	
	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%			
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 2 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	5 giorni		
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di 1 giorno lavorativo per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	3 giorni		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 15 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%	30 giorni		
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			
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	8			
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	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			
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%			
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	50%			
	Completezza	eshaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%			

Servizio 4: Richiesta inserimento all'Albo degli scrutatori per Elezioni nazionali e referendarie							
CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI							
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. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		125/127	
	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%		1	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 2 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	5 giorni	Entro 24 ore	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di 1 giorno lavorativo per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	3 giorni	Entro 24	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 15 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%	30 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 l'aggiornamento su web	5		1 giorno	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5		1 giorno	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5		1 giorno	
	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	1		nessun costo a carico dell'utente	
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%		1,241	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	50%		0	
	Completezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		1,241	

Servizio 5: Richiesta inserimento all'Albo Presidenti di Seggio							
CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI							
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. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative	90%		125/127	
	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%		1	
	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 2 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	5 giorni	entro 24 ore	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di 1 giorno lavorativo per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	3 giorni	entro 24 ore	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 15 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%	30 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 l'aggiornamento su web	5		1 giorno	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5		1 giorno	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5		1 giorno	
	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	1		nessun costo per l'utente	
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%		34	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	50%		nessun reclamo pervenuto	
	Completezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		34	

Servizio 6: Richiesta inserimento all'Albo dei Giudici Popolari per la Corte d'Assise e per la Corte D'Assise d'Appello							
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. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		Nessuna attività svolta nel periodo di riferimento	
	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%			
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 2 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	5 giorni		
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di 1 giorno lavorativo per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	3 giorni		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 15 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%	30 giorni		
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			
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5			
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	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	1			
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%			
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	50%			
	Completezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%			

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. 195**

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

dei 195 standards di qualità riferiti ai 51 Servizi descritti nella Carta:

	n. 163 standards sono risultati completamente rispettati pari al	83,59%
	n. 32 standards sono risultati non valutabili pari al	16,41%