



Carta dei Servizi allo Sport
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
1° SEMESTRE 2025

INDICE

Rendicontazione

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

Servizi mappati nella Carta n. 5:

Servizio n. 1 Utilizzo Impianti Sportivi Comunali

Servizio n. 2 Utilizzo Palestre Scolastiche

Servizio n. 3 Concessione Impianti Sportivi per Singoli Eventi

Servizio n. 4 Rilascio Tessere Piscina Comunale

Servizio n. 5 Abbonamento Annuale Stadio delle Palme

Carta dei Servizi allo Sport
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2025

SERVIZIO 1: Utilizzo Impianti Sportivi Comunali SERVIZIO 2: Utilizzo Palestre scolastiche SERVIZIO 3: Concessione Impianti Sportivi per singoli eventi SERVIZIO 4: Rilascio tessere Piscina Comunale SERVIZIO 5: Abbonamento annuale Stadio delle Palme							
Carta dei Servizi Ufficio Sport e Impianti Sportivi							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giorni effettivi di apertura al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		75/124	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		25/25	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati	80%		0	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di rilascio dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	30 giorni	60 giorni	217/217	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di risposta dalla presentazione del reclamo	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	30 giorni	60 giorni	0	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5	
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	5	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%		217/217	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto / N. totale di reclami pervenuti	50%		0	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		217/217	

Carta dei Servizi allo Sport
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2025

SERVIZIO 1: Utilizzo Impianti Sportivi Comunali SERVIZIO 2: Utilizzo Palestre scolastiche SERVIZIO 3: Concessione Impianti Sportivi per singoli eventi SERVIZIO 4: Rilascio tessere Piscina Comunale SERVIZIO 5: Abbonamento annuale Stadio delle Palme							
Carta dei Servizi Ufficio Sport e Impianti Sportivi							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giorni effettivi di apertura al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		75/124	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		25/25	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati	80%		0	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di rilascio dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	30 giorni	60 giorni	42/128	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di risposta dalla presentazione del reclamo	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	30 giorni	60 giorni	0	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5	
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	5	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%		42/128	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto / N. totale di reclami pervenuti	50%		0	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		42/128	

Carta dei Servizi allo Sport
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2025

SERVIZIO 1: Utilizzo Impianti Sportivi Comunali SERVIZIO 2: Utilizzo Palestre scolastiche SERVIZIO 3: Concessione Impianti Sportivi per singoli eventi SERVIZIO 4: Rilascio tessere Piscina Comunale SERVIZIO 5: Abbonamento annuale Stadio delle Palme							
Carta dei Servizi Ufficio Sport e Impianti Sportivi							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giorni effettivi di apertura al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		75/124	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		25/25	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati	80%		0	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di rilascio dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	30 giorni	60 giorni	80/90	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di risposta dalla presentazione del reclamo	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	30 giorni	60 giorni	0	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5	
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	5	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%		80/90	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto / N. totale di reclami pervenuti	50%		0	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		80/90	

Carta dei Servizi allo Sport
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2025

SERVIZIO 1: Utilizzo Impianti Sportivi Comunali
SERVIZIO 2: Utilizzo Palestre scolastiche
SERVIZIO 3: Concessione Impianti Sportivi per singoli eventi
SERVIZIO 4: Rilascio tessere Piscina Comunale
SERVIZIO 5: Abbonamento annuale Stadio delle Palme

Carta dei Servizi Ufficio Sport e Impianti Sportivi

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giorni effettivi di apertura al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		Impianto chiuso dal 01/08/2024 per lavori di ristrutturazione	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		Impianto chiuso dal 01/08/2024 per lavori di ristrutturazione	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati	80%		Impianto chiuso dal 01/08/2024 per lavori di ristrutturazione	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempo massimo di rilascio dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	30 giorni	60 giorni	Impianto chiuso dal 01/08/2024 per lavori di ristrutturazione	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di risposta dalla presentazione del reclamo	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	30 giorni	60 giorni	Impianto chiuso dal 01/08/2024 per lavori di ristrutturazione	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	Impianto chiuso dal 01/08/2024 per lavori di ristrutturazione	
	<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	5 giorni	10 giorni	Impianto chiuso dal 01/08/2024 per lavori di ristrutturazione	
	<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	Impianto chiuso dal 01/08/2024 per lavori di ristrutturazione	
	<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	Impianto chiuso dal 01/08/2024 per lavori di ristrutturazione	
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	90%		Impianto chiuso dal 01/08/2024 per lavori di ristrutturazione	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto / N. totale di reclami pervenuti	50%		Impianto chiuso dal 01/08/2024 per lavori di ristrutturazione	
	<i>Completezza</i>	eshaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		Impianto chiuso dal 01/08/2024 per lavori di ristrutturazione	



Carta dei Servizi allo Sport
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2025

SERVIZIO 1: Utilizzo Impianti Sportivi Comunali SERVIZIO 2: Utilizzo Palestre scolastiche SERVIZIO 3: Concessione Impianti Sportivi per singoli eventi SERVIZIO 4: Rilascio tessere Piscina Comunale SERVIZIO 5: Abbonamento annuale Stadio delle Palme							
Carta dei Servizi Ufficio Sport e Impianti Sportivi							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giorni effettivi di apertura al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		75/124	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		25/25	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati	80%		0	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di rilascio dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	30 giorni	60 giorni	02 su 02	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di risposta dalla presentazione del reclamo	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	30 giorni	60 giorni	0	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5	
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	5	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%		02 su 02	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto / N. totale di reclami pervenuti	50%		0	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		02 su 02	

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. 60**

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

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

	n. 36 standard sono risultati completamente rispettati pari al	60,00%
	n. 5 standard sono risultati parzialmente rispettati pari al	8,33%
	n. 7 standard sono risultati non rispettati pari al	11,67%
	n. 12 standard sono risultatinon valutabili pari al	20,00%



Carta dei Servizi allo Sport
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
2° SEMESTRE 2025

INDICE

Rendicontazione

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

Servizi mappati nella Carta n. 5:

Servizio n. 1 Utilizzo Impianti Sportivi Comunali

Servizio n. 2 Utilizzo Palestre Scolastiche

Servizio n. 3 Concessione Impianti Sportivi per Singoli Eventi

Servizio n. 4 Rilascio Tessere Piscina Comunale

Servizio n. 5 Abbonamento Annuale Stadio delle Palme

SERVIZI SPORT: 1) Utilizzo Impianti Sportivi Comunali							
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 su appuntamento	n. giorni di apertura al pubblico settimanale su appuntamento	3 giorni		78/78 raggiungendo il 100% delle giornate di apertura previste nel semestre di riferimento	
		Apertura pomeridiana degli uffici su appuntamento	n. giorni di apertura pomeridiana al pubblico settimanale su appuntamento	1 giorno		27/27 raggiungendo il 100% delle giornate di apertura previste nel semestre di riferimento	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso	n. di canali utilizzabili per la presentazione delle istanze per l'utilizzo e la concessione degli impianti sportivi e palestre scolastiche	1 (mail)		1 (PEO/PEC)	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di rilascio dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto : Serv. 1 - 30 giorni (dalla fine delle attività del gruppo di lavoro)	Serv. 1: 80% ovvero entro 24 giorni		5,88 media dei riscontri effettuati su 150 richieste ricevute	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di risposta dalla presentazione del reclamo	n. risposte effettuate entro il tempo previsto (30 giorni) su n. tot. reclami pervenuti	80%		nessun reclamo	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 giorni	
	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 giorni		3 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) su n. tot. di istanze pervenute	100%		100% (150/150)	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al totale dei reclami	20%		nessun reclamo	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione su n. tot. di istanze concluse	80%		100% (10/10)	

SERVIZI SPORT: 2) Utilizzo Palestre scolastiche							
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 su appuntamento	n. giorni di apertura al pubblico settimanale su appuntamento	3 giorni		78/78 raggiungendo il 100% delle giornate di apertura previste nel semestre di riferimento	
		Apertura pomeridiana degli uffici su appuntamento	n. giorni di apertura pomeridiana al pubblico settimanale su appuntamento	1 giorno		27/27 raggiungendo il 100% delle giornate di apertura previste nel semestre di riferimento	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso	n. di canali utilizzabili per la presentazione delle istanze per l'utilizzo e la concessione degli impianti sportivi e palestre scolastiche	1 (mail)		1 (PEO/PEC)	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di rilascio dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto : Serv. 2 - 120 giorni (dalla fine delle attività della commissione);	Serv. 2: 60%		100% nel limite dei 120 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di risposta dalla presentazione del reclamo	n. risposte effettuate entro il tempo previsto (30 giorni) su n. tot. reclami pervenuti	80%		100% (4 reclami riscontrati mediamente in 5 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	3 giorni		3 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 giorni	
	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 giorni		3 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) su n. tot. di istanze pervenute	100%		38/38	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al totale dei reclami	20%		100% ovvero 4/4	
	Compiutezza	esautività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione su n. tot. di istanze concluse	80%		100% (2 / 2)	

SERVIZI SPORT:

3) Concessione Impianti Sportivi per singoli eventi

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 su appuntamento	n. giorni di apertura al pubblico settimanale su appuntamento	3 giorni		78/78 raggiungendo il 100% delle giornate di apertura previste nel semestre di riferimento	
		Apertura pomeridiana degli uffici su appuntamento	n. giorni di apertura pomeridiana al pubblico settimanale su appuntamento	1 giorno		27/27 raggiungendo il 100% delle giornate di apertura previste nel semestre di riferimento	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso	n. di canali utilizzabili per la presentazione delle istanze per l'utilizzo e la concessione degli impianti sportivi e palestre scolastiche	1 (mail)		1 (PEO/PEC)	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di rilascio dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto : Serv. 3 - 30 giorni	Serv. 3 : 80%		3,1 media dei riscontri effettuati su 28 richieste ricevute	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di risposta dalla presentazione del reclamo	n. risposte effettuate entro il tempo previsto (30 giorni) su n. tot. reclami pervenuti	80%		0	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni			
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni			
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni			
	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 giorni			
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) su n. tot. di istanze pervenute	100%		100% (28/28)	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al totale dei reclami	20%		0	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione su n. tot. di istanze concluse	80%		100% (15/15)	

SERVIZI SPORT:
4) Rilascio tessere Piscina Comunale

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 su appuntamento	n. giorni di apertura al pubblico settimanale su appuntamento	3 giorni		Impianto chiuso dal 01/08/2024 per lavori di ristrutturazione	
		Apertura pomeridiana degli uffici su appuntamento	n. giorni di apertura pomeridiana al pubblico settimanale su appuntamento	1 giorno		Impianto chiuso dal 01/08/2024 per lavori di ristrutturazione	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso	n. di canali utilizzabili per la presentazione delle istanze per l'utilizzo e la concessione degli impianti sportivi e palestre scolastiche	1 (mail)		Impianto chiuso dal 01/08/2024 per lavori di ristrutturazione	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di rilascio dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto : Serv. 4 - 30 giorni	Serv. 4: 80%		Impianto chiuso dal 01/08/2024 per lavori di ristrutturazione	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di risposta dalla presentazione del reclamo	n. risposte effettuate entro il tempo previsto (30 giorni) su n. tot. reclami pervenuti	80%		Impianto chiuso dal 01/08/2024 per lavori di ristrutturazione	
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 giorni		Impianto chiuso dal 01/08/2024 per lavori di ristrutturazione	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		Impianto chiuso dal 01/08/2024 per lavori di ristrutturazione	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		Impianto chiuso dal 01/08/2024 per lavori di ristrutturazione	
	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 giorni		Impianto chiuso dal 01/08/2024 per lavori di ristrutturazione	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) su n. tot. di istanze pervenute	100%		Impianto chiuso dal 01/08/2024 per lavori di ristrutturazione	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al totale dei reclami	20%		Impianto chiuso dal 01/08/2024 per lavori di ristrutturazione	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione su n. tot. di istanze concluse	80%		Impianto chiuso dal 01/08/2024 per lavori di ristrutturazione	

SERVIZI SPORT:

5) Abbonamento annuale Stadio delle Palme

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 su appuntamento	n. giorni di apertura al pubblico settimanale su appuntamento	3 giorni		78/78 raggiungendo il 100% delle giornate di apertura previste nel semestre di riferimento	
		Apertura pomeridiana degli uffici su appuntamento	n. giorni di apertura pomeridiana al pubblico settimanale su appuntamento	1 giorno		27/27 raggiungendo il 100% delle giornate di apertura previste nel semestre di riferimento	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso	n. di canali utilizzabili per la presentazione delle istanze per l'utilizzo e la concessione degli impianti sportivi e palestre scolastiche	1 (mail)		1 (PEO/PEC)	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di rilascio dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto : Serv. 5 - 30 giorni	Serv. 5: 80%		0	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di risposta dalla presentazione del reclamo	n. risposte effettuate entro il tempo previsto (30 giorni) su n. tot. reclami pervenuti	80%		0	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 giorni	
	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 giorni		3 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) su n. tot. di istanze pervenute	100%		0	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al totale dei reclami	20%		0	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione su n. tot. di istanze concluse	80%		0	

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. 60**

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

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

	n. 37 standards sono risultati completamente rispettati pari al	61,67%
	n. 23 standards sono risultati non valutabili pari al	38,33%