



COMUNE DI PALERMO

TABELLA 1 STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI ALLO SPORT



ELENCO SERVIZI

- 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 Ufficio Sport, Turismo e Gestione Impianti Sportivi

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO - Ufficio Sport, Turismo e Gestione Impianti Sportivi

SERVIZI SPORT:

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

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli su appuntamento	n. giorni di apertura al pubblico settimanale su appuntamento	3 giorni		Conteggio dei giorni di apertura rispetto al totale delle giornate lavorate	NO
		Apertura pomeridiana degli uffici su appuntamento	n. giorni di apertura pomeridiana al pubblico settimanale su appuntamento	1 giorno		Conteggio dei giorni di apertura rispetto al totale delle giornate lavorate	NO
	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)		Conteggio di tutti i canali utilizzabili per presentare le istanze di utilizzo e la concessione degli impianti sportivi e palestre scolastiche	NO
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. 2 - 120 giorni (dalla fine delle attività della commissione); Serv. 3 - 30 giorni; Serv. 4 - 30 giorni; Serv. 5 - 30 giorni	Serv. 1: 80% Serv. 2: 60% Serv. 3 : 80% Serv. 4: 80% Serv. 5: 80%		Per ciascuna richiesta pervenuta viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione della richiesta al momento della risposta	NO
	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%		Per ciascun reclamo pervenuto viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione della richiesta al momento della risposta	NO
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		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione avvenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione avvenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione avvenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione avvenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
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%		Conteggio delle pratiche evase conformemente e conteggio delle istanze pervenute	NO
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	20%		Conteggio dei reclami accolti in rapporto al totale dei reclami pervenuti	NO
	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%		Conteggio delle istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazione già in possesso dell'Amministrazione	NO

