



Carta dei Servizi ai Cittadini
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2021

Carta dei Servizi ai Cittadini
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021

INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità resa

TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi anno 2021

Area tematica 1: UFFICIO ANAGRAFE

1. Servizio 1 Carta d'Identità Elettronica e Cartacea
2. Servizio 2 Certificazione anagrafica e di stato civile
3. Servizio 3 Autenticazioni di sottoscrizioni e autenticazione di copie e legalizzazione di fotografie
4. Servizio 4 Certificazione storica e per corrispondenza
5. Servizio 5 Cambio di Abitazione/Residenza
6. Servizio 6 Iscrizione allo schedario della popolazione temporaneamente residente per i cittadini italiani e per i cittadini stranieri comunitari e rilascio relativa attestazione
7. Servizio 7 Attestazione riconoscimento soggiorno permanente per i cittadini stranieri comunitari
8. Servizio 8 Rinnovo di dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extracomunitari
9. Servizio 9 Rettifica anagrafica di dati di stato civile Servizi mappati nella Carta n. 47:
10. Servizio 10 Convivenze di fatto
11. Servizio n. 1 Atti di nascita: Formazione
12. Servizio n. 2 Atto di matrimonio: formazione
13. Servizio n. 3 Atto di morte: formazione
14. Servizio n. 4 Atto di cittadinanza italiana: formazione dell'atto di cittadinanza concessa con Decreto Ministeriale o Presidenziale
15. Servizio n. 5 Atto di cittadinanza: riconoscimento della cittadinanza italiana iure sanguinis
16. Servizio n. 6 Atto di cittadinanza: formazione atto di acquisto di cittadinanza a seguito di dichiarazione
17. Servizio n. 7 Cittadinanza per i figli minori conviventi con genitori stranieri divenuti italiani.
18. Servizio n. 8 Riacquisto cittadinanza italiana
19. Servizio n. 9 Trascrizione sentenze di divorzio estere e sentenze ecclesiastiche
20. Servizio n. 10 Atto di conciliazione a seguito di separazione
21. Servizio n. 11 Accordi extragiudiziali di separazione o divorzio artt. 6 e 12 Decreto legge nr. 132/2014 convertito con modificazioni dalla legge 162/2014
22. Servizio n. 12 Congedi militari: consegna e vidimazione
23. Servizio n. 13 Lista di leva
24. Servizio n. 14 Consegna libretti di pensione e decreti
25. Servizio n. 15 Testamento biologico o dichiarazione anticipata di volontà
26. Servizio n. 16 Deleghe di ufficiale di stato civile per la celebrazione di riti civili
27. Servizio n. 17 Riconoscimento di figlio: paternità o maternità
28. Servizio n. 18 Rilascio libretti internazionali di famiglia
29. Servizio n. 19 Rettifica atti di stato civile
30. Servizio n. 20 Rilascio copie integrali degli atti di nascita, matrimonio, morte e cittadinanza
31. Servizio n. 21 Rilascio certificati /Estratti di stato civile
32. Servizio n. 22 Costituzione Unioni Civili
33. Servizio n. 1 Bonus Gas
34. Servizio n. 2 Bonus Energia Elettrica
35. Servizio n. 3 Assegno di maternità
36. Servizio n. 4 Assegno 3 figli minori
37. Servizio n. 5 Rilascio Tesserino Venatorio
38. Servizio n. 6 Rilascio Tesserino Raccolta Funghi
39. Servizio n. 7 Pass Zone blu
40. Servizio n. 8 Pass Mondello/Sferracavallo
41. Servizio n. 9 Pass Isole Pedonali
42. Servizio n. 10 Pass Palermo Arabo-Normanna
43. Servizio 11 Carta Rei
44. Servizio 12 Bonus Acqua
45. Servizio 13 Contrassegno posteggio disabili H
46. Servizio n. 1 Richiesta inserimento all'Albo degli scrutatori per elezioni nazionali e referendarie.
47. Servizio n. 2 Richiesta inserimento all'Albo degli scrutatori per elezioni regionali e comunali.
48. Servizio n. 3 Richiesta inserimento all'Albo dei Presidenti di seggio.
49. Servizio n. 4 Richiesta inserimento all'Albo dei Giudici Popolari per la Corte d'Assise e per la Corte d'Assise di Appello.
50. Servizio n. 5 Richiesta rilascio duplicati tessere elettorali.
51. Servizio n. 6 Richiesta rilascio certificati iscrizione liste elettorali.



Carta dei Servizi ai Cittadini
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2021

CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2021

STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 1 ANAGRAFE:

Servizio 1 Carta d'Identità Elettronica e Cartacea

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	100%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere al servizio 1	n. 2	-	125	n. 2 sportello e sistema di prenotazione on line	
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		A causa della emergenza sanitaria Covid - 19, e a causa delle non prevedibili chiusure per sanificazione delle PP.DD. sono pervenuti numerosi reclami, anche tramite l'URP, di cittadini che lamentavano il mancato rispetto dell'appuntamento ed il mancato rilascio della CIE senza alcuna prenotazione. Il Servizio Anagrafe, oltre a fornire le dovute risposte ai cittadini, ha provveduto, in alcuni casi, a prenotarli d'ufficio secondo le disponibilità degli sportelli.	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore
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	



Carta dei Servizi ai Cittadini
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2021

CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2021

STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 1 ANAGRAFE:

Servizio 1 Carta d'Identità Elettronica e Cartacea

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
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%	-	680 6817	10%	-
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti	30%	-	0 0	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%	-	6811 6817	100%	-



Carta dei Servizi ai Cittadini
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2021

CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2021

STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 1 ANAGRAFE:

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

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)	75%	-	106 125	85%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere al servizio 2	n. 2	-	n. 2 sportello e sistema prenotazione on line mantenendo la possibilità di richiesta anche per posta elettronica		
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 2-3-8	erogazione immediata per almeno il 90% delle richieste pervenute	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	A causa della emergenza sanitaria Covid - 19, e a causa delle non prevedibili chiusure per sanificazione delle PP.DD. sono pervenuti numerosi reclami, anche tramite l'URP, di cittadini che lamentavano il mancato rispetto dell'appuntamento ed il mancato rilascio delle certificazioni anagrafiche e di stato civile, autenticazioni di sottoscrizioni e rinnovi dimora abituale senza alcuna prenotazione. Il Servizio Anagrafe, oltre a fornire le dovute risposte ai cittadini, ha provveduto, in alcuni casi, ad erogare il servizio anche attraverso la posta elettronica		Il valore reso non è coerente con la formula indicatore
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		



Carta dei Servizi ai Cittadini
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2021

CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2021

STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 1 ANAGRAFE:

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

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
	<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%	-	<u>1515</u> 15170	10%	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti	30%	-	<u>0</u> 0	0%	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%	-	<u>15170</u> 15170	100%	



Carta dei Servizi ai Cittadini
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021

CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2021 STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 1 ANAGRAFE:

Servizio 5 Cambio di abitazione/residenza

Servizio 10 Convivenze di fatto (LEGGE 76/2016)

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%	-	100 125	80%	80%
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere al servizio 5	n. 4	-	n.4 telefono, posta elettronica, PEC, procedura cambio domicilio on line		80%
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di variazioni/iscrizioni della richiesta per il servizio 5 e 10	Erogazione entro 2 gg. per almeno il 70% delle richieste pervenute	6 giorni	il 65% delle richieste è stato evaso entro 6 gg a causa dell'emergenza covid-19 non è stato possibile mantenere lo standard previsto, sia per le assenze per malattia che per sorveglianza sanitaria covid 19 e sia per le unità poste in quiescenza.		80%
	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	A causa della emergenza sanitaria Covid - 19, e a causa delle non prevedibili chiusure per sanificazione delle PP.DD. sono pervenuti numerosi reclami, anche tramite l'URP, di cittadini che lamentavano il mancato rispetto dei tempi di erogazione del servizio. Il Servizio Anagrafe, oltre a fornire le dovute risposte ai cittadini, ha provveduto, in alcuni casi, a incaricare altri operatori di altre UU.OO. all'istruttoria delle istanze sollecitate.		Il valore reso non è coerente con la formula indicatore
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		80%
	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		80%
	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		80%
	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		80%



Carta dei Servizi ai Cittadini
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021

CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2021 STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 1 ANAGRAFE:

Servizio 5 Cambio di abitazione/residenza

Servizio 10 Convivenze di fatto (LEGGE 76/2016)

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
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%	-	714 7139	10%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti	30%	-	0 0	0%	



Carta dei Servizi ai Cittadini
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021

CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2021

STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 1 ANAGRAFE:

Servizio 4 Certificazione storica 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

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)	60%	-	75 125	60%	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi 4	n. 4	-	n.4 telefono, posta elettronica, PEC , sportello per servizio 7		
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 4-6-7 e 9	Erogazione entro 30 gg. per almeno il 90% delle richieste pervenute	45 giorni	l'85% delle richieste pervenute è stato evaso entro 45 gg a causa dell'emergenza covid-19 non è stato possibile mantenere lo standard previsto, sia per le assenze per malattia che per sorveglianza sanitaria covid 19 e sia per le unità poste in quiescenza.		
	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	A causa della emergenza sanitaria Covid - 19, sono pervenuti numerosi reclami, anche tramite l'URP, di cittadini che lamentavano soprattutto il mancato rispetto dei tempi di erogazione delle certificazioni storiche. Il Servizio Anagrafe, oltre a fornire le dovute risposte ai cittadini, ha provveduto, ad incaricare in via esclusiva 2 unità all'istruttoria delle richieste di certificazione storica.		Il valore reso non è coerente con la formula indicatore
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		



Carta dei Servizi ai Cittadini
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2021

CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2021

STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 1 ANAGRAFE:

Servizio 4 Certificazione storica 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

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
	<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%	-	1330	13.310	10%
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti	30%	-	0	0	0%



Carta dei Servizi ai Cittadini
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2021

CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2021

STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 2 STATO CIVILE:

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

Servizio 21 Rilascio certificati/estratti di stato civile

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%	-	$\frac{100}{100}$	100%	
	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	90% entro 45 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	nr. 5 reclami pervenuti e riscontrati 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 dalla data di pubblicazione		
	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 dalla data di pubblicazione		
	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 dalla data di pubblicazione		



Carta dei Servizi ai Cittadini
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021

CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2021

STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 2 STATO CIVILE:

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

Servizio 21 Rilascio certificati/estratti di stato civile

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
	<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 dalla data di pubblicazione	
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%	-	<u>10</u>	10	100%
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/nr. reclami pervenuti	30%	-	<u>30</u>	30	100%



Carta dei Servizi ai Cittadini
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021

CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2021

STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 2 STATO CIVILE:

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

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%	-	80	100%	
	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 formazione 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	gg 5		
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	gg.10		



Carta dei Servizi ai Cittadini
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021

CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2021

STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 2 STATO CIVILE:

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

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
	<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	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione		
	<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 dalla data di pubblicazione		
	<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 dalla data di pubblicazione		
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%	-	<u>10</u> 10	100%	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	numero di reclami accolti/nr. reclami pervenuti	30%	-	<u>30</u> 30	100%	



Carta dei Servizi ai Cittadini
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021

CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2021

STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 2 STATO CIVILE:

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 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

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%	-	90 90	100%	
	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	15 gg		
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	10 gg.		
	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 agg.		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun agg.		



Carta dei Servizi ai Cittadini
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2021

CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2021

STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 2 STATO CIVILE:

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 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

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
	<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 agg.		
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%	-	$\frac{10}{10}$	100%	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	numero di reclami accolti / numero reclami pervenuti	30%	-	$\frac{30}{30}$	100%	



Carta dei Servizi ai Cittadini
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2021

CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2021

STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 3 CIRCOSCRIZIONI:

Servizi 1, 2 e 12: Bonus Gas, Bonus Energia Elettrica, Bonus Acqua

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%	-	<u>528</u> 528	100%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	4		4		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Accettazione istanza a vista	Utente allo sportello	100%	a vista	11		il dato non è coerente con lo standard prefissato
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale di risposta ai reclami	30gg.	45gg.	0		
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%	-	<u>149</u> 150	99%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	3%	-	<u>0</u> 0	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	95%	-	<u>149</u> 150	99%	



Carta dei Servizi ai Cittadini
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2021

CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2021

STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 3 CIRCOSCRIZIONI:

Servizi 3, 4 e 11: Assegno maternità, Assegno 3 figli minori, Carta REI

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%	-	<u>597</u> 597	100%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	4		4		
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.	45gg		
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	95%	-	<u>18267</u> 18489	99%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	5%	-	<u>253</u> 253	100%	
	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%	-	<u>16331</u> 18489	88%	



Carta dei Servizi ai Cittadini
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2021

CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2021

STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 3 CIRCOSCRIZIONI:

Servizi 5 e 6: Tesserino caccia, Tesserino raccolta funghi

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%	-	<u>584</u> 597	98%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	0		0		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Accettazione istanza a vista	Utente allo sportello	100%	a vista	576		il dato non è coerente con lo standard prefissato
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale di risposta ai reclami	30gg.	45gg.	0		
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%	-	<u>576</u> 576	100%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	3%	-	<u>0</u> 0	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	95%	-	<u>576</u> 576	100%	



Carta dei Servizi ai Cittadini
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2021

CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2021

STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 3 CIRCOSCRIZIONI:

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

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%	-	<u>1167</u> 1177	99%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	0		0		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Accettazione istanza a vista	Utente allo sportello	100%	a vista	5597		il dato non è coerente con lo standard prefissato
	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	95%	-	<u>5489</u> 5597	98%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	3%	-	<u>0</u> 0	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	95%	-	<u>5543</u> 5597	99%	



Carta dei Servizi ai Cittadini
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021

CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2021

STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 4 ELETTORATO:

Servizi 1, 2, 3 e 4: Richiesta inserimento Albo scuratori elezioni nazionali e referendarie, per elezioni regionali provinciali e comunali, dei Presidenti di seggio e dei Giudici popolari

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%		100%		La formula indicatore non concorda con il valore reso
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	4		4		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Accettazione istanza a vista	Utente allo sportello	100%	a vista	100% a vista		
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale di risposta ai reclami	30gg.	45gg.	nessuno		
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.	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione		
	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.	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di istanze accolte (conformemente alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	85%	-	$\frac{85}{100}$	85%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	3%	-	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	95%	-	$\frac{95}{100}$	95%	



Carta dei Servizi ai Cittadini
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2021

CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2021

STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 4 ELETTORATO:

Servizi 5 e 6: Rilascio tessere elettorali, certificati elettorali

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%	-	<u>90</u> 100	90%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	1		1		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Accettazione istanza a vista	Utente allo sportello	100%	a vista	100% a vista		
	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 dalla data di pubblicazione		
	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 dalla data di pubblicazione		
	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 dalla data di pubblicazione		
	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 dalla data di pubblicazione		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. duplicati tessere elettorali / n. tot. di elettori	2%	-	<u>2</u> 100	2%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti	3%	-	nessun reclamo pervenuto	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%	-	<u>90</u> 100	90%	



Carta dei Servizi ai Cittadini
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 1 ANAGRAFE:

Servizio 1 Carta d'Identità Elettronica e Cartacea

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%	-	129	100%	-
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere al servizio 1	n. 2	-	n.2 (sportello e sistema di prenotazione on line)		-
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 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	Si rappresenta che nessun valore viene indicato, in quanto, dato lo stato di emergenza Covid, i reclami sono stati molteplici ed indirizzati alle diverse caselle di posta elettronica ordinaria e certificata del Servizio Anagrafe, rendendo impossibile la relativa quantificazione.		Non è stato possibile effettuare una verifica in quanto il dato non è stato reso.
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%	-	996	10%	-
						9958		



Carta dei Servizi ai Cittadini
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 1 ANAGRAFE:

Servizio 1 Carta d'Identità Elettronica e Cartacea

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti	30%	-	0	0%	-
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%	-	9938 9958	100%	-



Carta dei Servizi ai Cittadini
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021 TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 1 ANAGRAFE: 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

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)	75%	-	<u>98</u> <u>129</u>	76%	-
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere al servizio 2	n. 2	-	n. 2 (sportello e sistema prenotazione on line mantenendo la possibilità di richiesta anche per posta elettronica)		-
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 2-3-8	erogazione immediata per almeno il 90% delle richieste pervenute	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	Si rappresenta che nessun valore viene indicato, in quanto, dato lo stato di emergenza Covid, i reclami sono stati molteplici ed indirizzati alle diverse caselle di posta elettronica ordinaria e certificata del Servizio Anagrafe, rendendo impossibile la relativa quantificazione.		Non è stato possibile effettuare una verifica in quanto il dato non è stato reso.
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%	-	<u>965</u> <u>9643</u>	10%	-



Carta dei Servizi ai Cittadini
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021 TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 1 ANAGRAFE: 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

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti	30%	-	<u>0</u>	0%	-
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%	-	<u>9643</u>	100%	-



Carta dei Servizi ai Cittadini
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2021

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021 TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 1 ANAGRAFE: Servizio 4 Certificazione storica 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

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)	60%	-	<u>77</u> <u>129</u>	60%	-
	<i>Accessibilità multicanale</i>	canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi 4	n. 4	-	n.4 (telefono, posta elettronica, PEC, sportello per servizio 7)		-
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di rilascio della documentazione richiesta per i servizi 4-6-7 e 9	Erogazione entro 30 gg. per almeno il 90% delle richieste pervenute	45 giorni	l'85% delle richieste pervenute è stato evaso entro 45 gg a causa dell'emergenza covid-19 non è stato possibile mantenere lo standard previsto, sia per le assenze per malattia che per sorveglianza sanitaria covid 19 e sia per le unità poste in quiescenza.		-
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	Si rappresenta che nessun valore viene indicato, in quanto, dato lo stato di emergenza Covid, i reclami sono stati molteplici ed indirizzati alle diverse caselle di posta elettronica ordinaria e certificata del Servizio Anagrafe, rendendo impossibile la relativa quantificazione.		Non è stato possibile effettuare una verifica in quanto il dato non è stato reso.
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	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento		-
	<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%	-	<u>1370</u> <u>13729</u>	10%	-
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti	30%	-	<u>0</u> <u>0</u>	0%	-

Carta dei Servizi ai Cittadini
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021 TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 1 ANAGRAFE: Servizio 5 Cambio di abitazione/residenza Servizio 10 Convivenze di fatto (LEGGE 76/2016)

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%	-	104 129	81%	-
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere al servizio 5	n. 4	-	n.4 (telefono, posta elettronica, PEC, Procedura cambio residenza/abitazione 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 il servizio 5 e 10	Erogazione entro 2 gg. per almeno il 70% delle richieste pervenute	6 giorni	il 65% delle richieste è stato evaso entro 6 gg a causa dell'emergenza covid-19 non è stato possibile mantenere lo standard previsto, sia per le assenze per malattia che per sorveglianza sanitaria covid 19 e sia per le unità poste in quiescenza.		-
	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	Si rappresenta che nessun valore viene indicato, in quanto, dato lo stato di emergenza Covid, i reclami sono stati molteplici ed indirizzati alle diverse caselle di posta elettronica ordinaria e certificata del Servizio Anagrafe, rendendo impossibile la relativa quantificazione.		Non è stato possibile effettuare una verifica in quanto il dato non è stato reso.
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%	-	560 5634	10%	-
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti	30%	-	0 0	0%	-



Carta dei Servizi ai Cittadini
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021. TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 2 STATO CIVILE: 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 Servizio 21 Rilascio certificati/estratti di stato civile

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%	-	<u>100</u> <u>100</u>	100%	-
	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	90% entro 45 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	nr. 3 reclami pervenuti e riscontrati 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 dalla data di pubblicazione		
	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 dalla data di pubblicazione		
	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 dalla data di pubblicazione		
	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 dalla data di pubblicazione		
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%	-	<u>10</u> <u>10</u>	100%	-
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/nr. reclami pervenuti	30%	-	<u>3</u> <u>3</u>	100%	-



Carta dei Servizi ai Cittadini
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021 TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 2 STATO CIVILE: 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

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%	-	80%	100%	-
	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 formazione 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	gg 5		
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	gg.10		
	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 dalla data di pubblicazione		
	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 dalla data di pubblicazione		
	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 dalla data di pubblicazione		
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	100%	-
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	numero di reclami accolti/nr. reclami pervenuti	30%	-	30	100%	-



Carta dei Servizi ai Cittadini
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 2 STATO CIVILE:

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 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

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%	-	<u>90</u> <u>90</u>	100%	-
	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 agg.		
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	10 gg.		
	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 agg.		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun agg.		
	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 agg.		
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%	-	<u>10</u> <u>10</u>	100%	-
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	numero di reclami accolti / numero reclami pervenuti	30%	-	<u>30</u> <u>30</u>	100%	-



Carta dei Servizi ai Cittadini
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2021

CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 3 CIRCOSCRIZIONI:

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

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%	-	688	100%	-
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	4		4		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Accettazione istanza a vista	Utente allo sportello	100%	a vista	16		Il dato non è coerente con lo standard prefissato
	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%	-	43	97%	-
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	3%	-	0	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	95%	-	42	95%	-



Carta dei Servizi ai Cittadini
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2021

CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 3 CIRCOSCRIZIONI:

Servizi 3, 4 e 11: Assegno maternità, Assegno 3 figli minori, Reddito di Cittadinanza

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%	-	688	100%	-
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	4		688		-
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.	45gg		-
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	95%	-	9912	99%	-
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	5%	-	318	100%	-
	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%	-	9596	96%	-



Carta dei Servizi ai Cittadini
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2021

CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 3 CIRCOSCRIZIONI:

Servizi 5 e 6: Tesserino caccia, Tesserino raccolta funghi

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%	-	688	100%	-
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	0		688		-
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Accettazione istanza a vista	Utente allo sportello	100%	a vista	1203		
	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%	-	1203	100%	-
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	3%	-	0	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	95%	-	1203	100%	-



Carta dei Servizi ai Cittadini
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2021

CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 3 CIRCOSCRIZIONI:

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

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%	-	1285 1299	98%	-
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	0		0		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Accettazione istanza a vista	Utente allo sportello	100%	a vista	7231		Il dato non è coerente con lo standard prefissato
	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.	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%	-	8198 8198	100%	-
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	3%	-	4 4	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	95%	-	7992 8198	97%	-



Carta dei Servizi ai Cittadini
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021

CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 3 CIRCOSCRIZIONI:

Servizio 13: Contrassegno posteggio disabili H

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%	-	688	100%	-
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	0		4		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Accettazione istanza a vista	Utente allo sportello	100%	a vista	1746		Il dato non è coerente con lo standard prefissato
	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	95%	-	1908	98%	-
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	3%	-	2	100%	-
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	95%	-	1912	98%	-



Carta dei Servizi ai Cittadini
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2021

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO -

Servizio 1: Rilascio tessere elettorali

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%	-	-	90%	Il dato non è reso secondo la formula indicatore in quanto prevede un rapporto.
		segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	X	-	-	-	dato non reso
	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%	-	-	80%	Il dato non è coerente con la formula indicatore
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	-	90%	
	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	-	90%	
	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	-	90%	
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	500%				dato non reso
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	800%				
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	800%				
	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	100%				
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%		-	90%	Il dato non è reso secondo la formula indicatore in quanto prevede un rapporto.
	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%		-	95%	Il dato non è reso secondo la formula indicatore in quanto prevede un rapporto.



Carta dei Servizi ai Cittadini
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO -

Servizio 2: Richiesta rilascio certificati elettorali

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%		-	0%	Non è stato possibile effettuare una verifica in quanto i dati non sono stati resi.
	Accessibilità multicanale	canali di accesso	n. canali utilizzabili dall'utente per accedere al servizio	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			
	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			
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			
	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			
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 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	5 giorni	10 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%		-	0%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	30%		-		
	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%		-	0%	



Carta dei Servizi ai Cittadini
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021 TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO - Servizio 3: Richiesta inserimento all'Albo degli scrutatori per Elezioni regionali, 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	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%	-	-	90%	Il dato non è reso secondo la formula indicatore in quanto prevede un rapporto.
		segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	X	-	-		dato non reso
	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%	-	-	80%	Il dato non è reso secondo la formula indicatore in quanto prevede un rapporto.
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	-	90%	Il dato non è reso secondo la formula indicatore in quanto prevede un rapporto.
	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	-	90%	Il dato non è reso secondo la formula indicatore in quanto prevede un rapporto.
	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	-	90%	Il dato non è reso secondo la formula indicatore in quanto prevede un rapporto.
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				dato non reso
	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	8				
	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%		-	90%	Il dato non è reso secondo la formula indicatore in quanto prevede un rapporto.
	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%		-	90%	Il dato non è reso secondo la formula indicatore in quanto prevede un rapporto.



Carta dei Servizi ai Cittadini
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO -

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

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%	-	-	0%	Nessuna verifica possibile in quanto il dato non è pervenuto
		segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	X	-	-		
	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 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	-	0%	
	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	-	0%	
	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	-	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				
	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	8				
	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%		-	0%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	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%		-	0%	



Carta dei Servizi ai Cittadini
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO -

Servizio 5: Richiesta inserimento all'Albo Presidenti di Seggio

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%	-	-	90%	Il dato non è reso secondo la formula indicatore in quanto prevede un rapporto.
		segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	X	-	-		dato non reso
	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%	-	-	80%	Il dato non è reso secondo la formula indicatore in quanto prevede un rapporto.
Tempestività	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	-	90%	Il dato non è reso secondo la formula indicatore in quanto prevede un rapporto.
	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	-	90%	Il dato non è reso secondo la formula indicatore in quanto prevede un rapporto.
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	500%				Nessuna verifica possibile in quanto il dato non è pervenuto
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	800%				
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	800%				
	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	100%				
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%		-	90%	Il dato non è reso secondo la formula indicatore in quanto prevede un rapporto.
	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%		-	90%	Il dato non è reso secondo la formula indicatore in quanto prevede un rapporto.



Carta dei Servizi ai Cittadini
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO -

Servizio 6: Richiesta inserimento all'Albo dei Giudici Popolari per la Corte d'Assise e per la Corte D'Assise d'Appello

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%	-	-	90%	Il dato non è reso secondo la formula indicatore in quanto prevede un rapporto.
		segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	X				
	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%	-	-	90%	Il dato non è reso secondo la formula indicatore in quanto prevede un rapporto.
Tempestività	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	-	90%	
	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	-	90%	
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	500%				Nessuna verifica possibile in quanto il dato non è pervenuto
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	800%				
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	800%				
	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	100%				
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%		-	90%	Il dato non è reso secondo la formula indicatore in quanto prevede un rapporto.
	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%		-	90%	Il dato non è reso secondo la formula indicatore in quanto prevede un rapporto.



Carta dei Servizi ai Cittadini
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2021

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. 138*

✚ *Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute per i 49 servizi della Carta:*
1° semestre 2021:

dei 138 standards di qualità riferiti ai 50 Servizi descritti nella Carta:

-  n. 129 sono stati completamente rispettati (pari al 93,5%);
-  n. 1 risulta non completamente rispettati (pari al 0,7%);
-  n. 8 non è stato possibile effettuare una verifica in quanto i dati non sono coerenti con lo standard prefissato o non è pervenuto (pari al 5,8%);

✚ *Standards di qualità monitorati => n. 138*

✚ *Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute per i 49 servizi della Carta:*
2° semestre 2021:

dei 149 standards di qualità riferiti ai 50 Servizi descritti nella Carta:

-  n. 121 sono stati completamente rispettati (pari al 81,21%);
-  n. 1 risulta non completamente rispettati (pari al 0,67%);
-  n. 27 non è stato possibile effettuare una verifica in quanto i dati non sono coerenti con lo standard prefissato o non è pervenuto (pari al 18,12%);