



**Carta dei Servizi al Cittadino**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**1° semestre 2024**

## INDICE

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

#### Servizi mappati nella Carta n.51

##### **SERVIZIO ANAGRAFE**

- Servizio 1 Carta d'Identità Elettronica e Cartacea
- Servizio 2 Certificazione anagrafica e di stato civile
- Servizio 3 Autenticazioni di sottoscrizioni e autenticazione di copie e legalizzazione di fotografie
- Servizio 4 Certificazione storica per corrispondenza
- Servizio 5 Cambio di abitazione/residenza
- Servizio 6 Iscrizione allo schedario della popolazione temporaneamente residente
- Servizio 7 Attestazione riconoscimento soggiorno permanente per i cittadini stranieri comunitari
- Servizio 8 Rinnovo dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extracomunitari
- Servizio 9 Rettifica anagrafica di dati di stato civile
- Servizio 10 Convivenze di fatto (LEGGE 76/2016)

##### **SERVIZIO DI STATO CIVILE**

- Servizio 1 Atti di nascita: formazione
- Servizio 2 Atto di matrimonio: formazione
- Servizio 3 Atti di morte: formazione
- Servizio 4 Atto di cittadinanza italiana: formazione dell'atto di cittadinanza concessa con D.M. o D.P.R.
- Servizio 5 Atto di cittadinanza: riconoscimento della cittadinanza italiana iure sanguinis
- Servizio 6 Atto di cittadinanza: formazione atto di acquisto di cittadinanza a seguito di dichiarazione
- Servizio 7 Cittadinanza per i figli minori conviventi con genitori stranieri o divenuti italiani
- Servizio 8 Riacquisto cittadinanza italiana
- Servizio 9 Trascrizione sentenze di divorzio estere e sentenze ecclesiastiche
- Servizio 10 Atto di riconciliazione a seguito di separazione
- Servizio 11 Accordi extragiudiziali di separazione o divorzio artt. 6 e 12 D.L. 132/14 convertito con modificazioni nella L. 162/14
- Servizio 12 Congedi militari: consegna e vidimazione
- Servizio 13 Lista di leva
- Servizio 14 Consegna libretti di pensione e decreti
- Servizio 15 Testamento biologico o dichiarazione anticipata di volontà
- Servizio 16 Deleghie di ufficiale di stato civile per la celebrazione di riti civili
- Servizio 17 Riconoscimento di figlio: paternità o maternità
- Servizio 18 Rilascio libretti internazionali di famiglia
- Servizio 19 Rettifica atti di stato civile
- Servizio 20 Rilascio copie integrali degli atti di nascita, matrimonio, morte e cittadinanza

- Servizio 21 Rilascio certificati/estratti di stato civile
- Servizio 22 Costituzione unioni Civili

##### **SERVIZIO CIRCOSCRIZIONI**

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

##### **SERVIZIO ELETTORATO**

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

**Carta dei Servizi Demografici**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2024**

| TABELLA 3 => misurazione della QUALITÀ RESA:<br>Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2024 |                                      |  |   |  |                    |  |                               |
|---|--------------------------------------|--|---|--|--------------------|--|-------------------------------|
| Servizio 1 Carta d'Identità Elettronica e Cartacea  |                                      |  |   |  |                    |  |                               |
| CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI   |                                      |  |   |  |                    |  |                               |
| COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE   |                                      |  |   |  |                    |  |                               |
| Dimensione/<br>Fattori qualità  | Sottodimensioni                      | Descrizione Indicatore   | Formula Indicatore  | Standard Generale  | Standard Specifico | Risultati ottenuti   | VERIFICA RISPETTO<br>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%  |                    | 126 su 126   |                               |
|   | 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 online su AGENDA CIE)                  |                               |
| Tempestività  | Tempi medi di rilascio               | Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio  | Media annuale dei tempi di rilascio della documentazione richiesta per il servizio 1  | erogazione in n. 6 giorni lavorativi per almeno il 70% delle richieste pervenute | 12 giorni          | erogazione in n. 6 giorni lavorativi per almeno il 70% delle richieste pervenute |                               |
|   | Tempi medi di risposta su reclamo    | Tempi medi di risposta ai reclami  | Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti  | 30 giorni  | 45 giorni          | i reclami pervenuti sono stati riscontrati entro 30gg                            |                               |
| 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%  |                    | 823 su 8383 a campione   |                               |
|   | Affidabilità                         | pertinenza della prestazione erogata   | n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti  | 30%  |                    | 1 su 2   |                               |
|   | 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%  |                    | 8287 su 8383   |                               |

**Carta dei Servizi Demografici**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2024**

| TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:<br>Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2024   |                                      |  |   |  |                    |  |                            |
|---|--------------------------------------|--|---|--|--------------------|--|----------------------------|
| Servizio 2 Certificazione anagrafica e di stato civile<br>Servizio 3 Autenticazioni di sottoscrizioni e autenticazione di copie e legalizzazione di fotografie<br>Servizio 8 Rinnovo dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extracomunitari |                                      |  |   |  |                    |  |                            |
| CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI   |                                      |  |   |  |                    |  |                            |
| COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE   |                                      |  |   |  |                    |  |                            |
| Dimensione/<br>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%  |                    | 95 su 126  |                            |
|   | Accessibilità multicanale            | Canali di accesso  | n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere al servizio 2  | n. 2   |                    | n. 2 (sportello e portale servizi online)                        |                            |
| Tempestività  | Tempi medi di rilascio               | Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio  | Media annuale dei tempi di rilascio della documentazione richiesta per 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          | nessun reclamo pervenuto   |                            |
| Trasparenza   | Responsabili                         | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento | n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale   | 5 giorni   | 10 giorni          | nessun aggiornamento   |                            |
|   | Procedure di contatto                | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto                         | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web   | 5 giorni   | 10 giorni          | nessun aggiornamento   |                            |
|   | Tempistiche di risposta              | pubblicazione su sito web della tempistica programmata   | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web   | 5 giorni   | 10 giorni          | nessun aggiornamento   |                            |
|   | Eventuali spese a carico dell'utente | pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente                                     | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente   | 5 giorni   | 10 giorni          | nessun aggiornamento   |                            |
| Efficacia   | Conformità                           | regolarità della prestazione erogata   | n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute         | 10%  |                    | 1000 su 10004 a campione   |                            |
|   | Affidabilità                         | pertinenza della prestazione erogata   | n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti  | 30%  |                    | 0 su 0   |                            |
|   | Compiutezza                          | esaustività della prestazione erogata  | n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute | 90%  |                    | 10004 su 10004   |                            |

**Carta dei Servizi Demografici**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2024**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2024

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

**CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI**

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

| Dimensione/<br>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 su 126   |                            |
|                                | Accessibilità multicanale            | canali di accesso  | n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi 4   | n. 4  |                    | n. 4 (telefono, PEO, PEC e sportello)                           |                            |
| Tempestività                   | Tempi medi di rilascio               | Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio  | Media annuale dei tempi di rilascio della documentazione richiesta per i servizi 4-6-7 e 9  | Erogazione entro 30 gg. per almeno il 90% delle richieste pervenute | 45 giorni          | erogazione entro 30 gg per almeno il 90% delle istanze ricevute |                            |
|                                | Tempi medi di risposta su reclamo    | Tempi medi di risposta ai reclami  | Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti  | 30 giorni   | 45 giorni          | i reclami pervenuti sono stati riscontrati entro 30gg           |                            |
| 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%   |                    | 804 su 8039 a campione  |                            |
|                                | Affidabilità                         | pertinenza della prestazione erogata   | n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti  | 30%   |                    | 1 su 3  |                            |



**Carta dei Servizi Demografici**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2024**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2024

Servizio 5 Cambio di abitazione/residenza

Servizio 10 Convivenze di fatto (LEGGE 76/2016)

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

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

| Dimensione/<br>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%  |                    | i servizi 5 e 10 sono erogati solo in BACK OFFICE                 |                            |
|                                | Accessibilità multicanale            | Canali di accesso  | n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere al servizio 5  | n. 4   |                    | n. 4 (telefono, PEO, PEC e procedura online)                      |                            |
| Tempestività                   | Tempi medi di rilascio               | Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio  | Media annuale dei tempi di variazioni/iscrizioni della richiesta per il servizio 5 e 10   | Erogazione entro 2 gg. per almeno il 70% delle richieste pervenute | 6 giorni           | erogazione entro 2 gg per almeno il 70% delle richieste pervenute |                            |
|                                | Tempi medi di risposta su reclamo    | Tempi medi di risposta ai reclami  | Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti  | 30 giorni  | 45 giorni          | i reclami pervenuti sono stati riscontrati entro 30gg             |                            |
| 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%  |                    | 528 su 5284   |                            |
|                                | Affidabilità                         | pertinenza della prestazione erogata   | n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti  | 30%  |                    | 1 su 2  |                            |



**Carta dei Servizi Demografici**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2024**

| TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:<br>Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2024   |                                      |  |   |  |                    |   |                               |
|---|--------------------------------------|--|---|--|--------------------|---|-------------------------------|
| Servizio 1 Atti di nascita: formazione<br>Servizio 3 Atti di morte: formazione<br>Servizio 12 Congedi militari: consegna e vidimazione<br>Servizio 13 Lista di leva<br>Servizio 14 Consegna libretti di pensione e decreti<br>Servizio 15 Testamento biologico o dichiarazione anticipata di volontà<br>Servizio 21 Rilascio certificati/estratti di stato civile |                                      |  |   |  |                    |   |                               |
| CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI   |                                      |  |   |  |                    |   |                               |
| COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE   |                                      |  |   |  |                    |   |                               |
| Dimensione/<br>Fattori qualità  | Sottodimensioni                      | Descrizione Indicatore   | Formula Indicatore  | Standard Generale  | Standard Specifico | Risultati ottenuti  | VERIFICA RISPETTO<br>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%  |                    | 126/126   |                               |
|   | 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 poervenuti   | 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%  |                    | 10/10<br>verifica a campione                                      |                               |
|   | Affidabilità                         | pertinenza della prestazione erogata   | n. di reclami accolti/nr. reclami pervenuti   | 30%  |                    | tre/tre   |                               |

**Carta dei Servizi Demografici**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2024**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:**

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2024

Servizio 2 Atto di matrimonio: formazione

Servizio 4 Atto di cittadinanza italiana: formazione dell'atto di cittadinanza concessa con D.M. o D.P.R.

Servizio 5 Atto di cittadinanza: riconoscimento della cittadinanza italiana iure sanguinis

Servizio 6 Atto di cittadinanza: formazione atto di acquisto di cittadinanza a seguito di dichiarazione

Servizio 7 Cittadinanza per i figli minori conviventi con genitori stranieri o divenuti italiani

Servizio 11 Accordi extragiudiziali di separazione o divorzio artt. 6 e 12 D.L. 132/14 convertito con modificazioni nella L. 162/14

Servizio 19 Rettifica atti di stato civile

Servizio 20 Rilascio copie integrali degli atti di nascita, matrimonio, morte e cittadinanza

Servizio 22 Costituzione unioni Civili

**CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI**

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

| Dimensione/<br>Fattori qualità | Sottodimensioni                      | Descrizione Indicatore   | Formula Indicatore  | Standard Generale   | Standard Specifico   | Risultati ottenuti  | VERIFICA RISPETTO<br>STANDARD |
|--------------------------------|--------------------------------------|--|---|---|--|---|-------------------------------|
|                                |                                      |  |   | (valore programmato)  |  | (valore reso)   |                               |
| Accessibilità                  | Accessibilità fisica                 | accesso agli uffici/sportelli  | n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative   | 80%   |  | 126/126   |                               |
|                                | Accessibilità multicanale            | Canali di accesso  | numero di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi nr. 20  | uno   |  | uno sportello   |                               |
| Tempestività                   | Tempi medi di rilascio               | Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio  | Media annuale dei tempi di formaaione atti di stato civile  | Erogazione entro 90 gg per almeno il 90% delle richieste pervenute. | da 15 a 90 gg:<br>- 15 gg per le copie integrali degli atti formati dall'anno 1950 ad oggi;<br>- 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.<br>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%   |  | 10/10<br>verifica a campione  |                               |
|                                | Affidabilità                         | pertinenza della prestazione erogata   | numero di reclami accolti/nr. reclami pervenuti   | 30%   |  | 0/0   |                               |



**Carta dei Servizi Demografici**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2024**

| TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:<br>Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2024  |                                      |  |   |  |                    |                              |                            |
|--|--------------------------------------|--|---|--|--------------------|------------------------------|----------------------------|
| Servizio 8 Riacquisto cittadinanza italiana<br>Servizio 9 Trascrizione sentenze di divorzio estere e sentenze ecclesiastiche<br>Servizio 10 Atto di riconciliazione a seguito di separazione<br>Servizio 16 Delegha di ufficiale di stato civile per la celebrazione di riti civili<br>Servizio 17 Riconoscimento di figlio: paternità o maternità<br>Servizio 18 Rilascio libretti internazionali di famiglia |                                      |  |   |  |                    |                              |                            |
| CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI  |                                      |  |   |  |                    |                              |                            |
| COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE  |                                      |  |   |  |                    |                              |                            |
| Dimensione/<br>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%  |                    | 126/126                      |                            |
|  | 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          | 30 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 aggiornamento         |                            |
|  | Tempistiche di risposta              | pubblicazione su sito web della tempistica programmata   | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web   | 5 giorni   | 10 giorni          | nessun aggiornamento         |                            |
|  | Eventuali spese a carico dell'utente | pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente                                     | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente                                   | 5 giorni   | 10 giorni          | nessun aggiornamento         |                            |
| Efficacia  | Conformità                           | regolarità della prestazione erogata   | n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute | 10%  |                    | 10/10<br>verifica a campione |                            |
|  | Affidabilità                         | pertinenza della prestazione erogata   | numero di reclami accolti / numero reclami pervenuti  | 30%  |                    | 0/0                          |                            |



**Carta dei Servizi Demografici**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2024**

| Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2024 |   |  |   |                      |                    |                    |                            |
|---|---|--|---|----------------------|--------------------|--------------------|----------------------------|
| Servizi 1, 2 e 12: Bonus Energia Elettrica per Dsagio Fisico                            |   |  |   |                      |                    |                    |                            |
| CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI  |   |  |   |                      |                    |                    |                            |
| COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE       |   |  |   |                      |                    |                    |                            |
| Dimensione/<br>Fattori qualità  | Sottodimensioni                             | Descrizione Indicatore   | Formula Indicatore  | Standard Generale    | Standard Specifico | Risultati ottenuti | VERIFICA RISPETTO STANDARD |
|   |   |  |   | (valore programmato) |                    | (valore reso)      |                            |
| Accessibilità   | <i>Accessibilità fisica</i>                 | Accesso agli uffici/sportelli (cumulativo per le 8 Circoscrizioni comunali)                              | n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)                                       | 90%                  |                    | 580/600            |                            |
|   | <i>Accessibilità multicanale</i>            | Canali di accesso  | n. di canali non fisici accettati   | 4                    |                    | 3                  |                            |
| Tempestività  | <i>Tempi medi di rilascio</i>               | Accettazione istanza a vista   | Utente allo sportello   | 100%                 | a vista            | 111                |                            |
|   | <i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>    | Tempi medi di risposta ai reclami  | Media annuale di risposta ai reclami  | 30gg.                | 45gg.              | 30gg               |                            |
| Trasparenza   | <i>Responsabili</i>                         | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento | n. giorni necessari per l'aggiornamento su web  | 5gg.                 | 10gg.              | 5gg                |                            |
|   | <i>Procedure di contatto</i>                | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto                         | n. giorni necessari per l'aggiornamento su web  | 5gg.                 | 10gg.              | 5gg                |                            |
|   | <i>Tempistiche di risposta</i>              | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto                         | n. giorni necessari per l'aggiornamento su web  | 5gg.                 | 10gg.              | 5gg                |                            |
|   | <i>Eventuali spese a carico dell'utente</i> | pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente                                     | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente   | 3gg.                 | 5gg.               | 3gg                |                            |
| Efficacia   | <i>Conformità</i>                           | regolarità della prestazione erogata   | n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute         | 97%                  |                    | 172/172            |                            |
|   | <i>Affidabilità</i>                         | pertinenza della prestazione erogata   | n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti  | 3%                   |                    | 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 | 95%                  |                    | 172/172            |                            |

**Carta dei Servizi Demografici**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2024**

| TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:<br>Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2024 |                                      |  |   |                      |                    |                    |                            |
|---|--------------------------------------|--|---|----------------------|--------------------|--------------------|----------------------------|
| Servizi 3, 4 e 11: Assegno maternità, Assegno 3 figli minori, Reddito di Cittadinanza   |                                      |  |   |                      |                    |                    |                            |
| CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI  |                                      |  |   |                      |                    |                    |                            |
| COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE   |                                      |  |   |                      |                    |                    |                            |
| Dimensione/<br>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%                  |                    | 580/600            |                            |
|   | Accessibilità multicanale            | Canali di accesso  | n. di canali non fisici accettati   | 4                    |                    | 3                  |                            |
| Tempestività  | Tempi medi di rilascio               | Intervallo di tempo dalla presentazione della domanda all'esito dell'istruttoria                         | Media annuale dei tempi di conclusione del procedimento   | 30gg.                | 45gg.              | 30gg               |                            |
|   | Tempi medi di risposta su reclamo    | Tempi medi di risposta ai reclami  | Media annuale di risposta ai reclami  | 30gg.                | 45gg.              | 30gg               |                            |
| Trasparenza   | Responsabili                         | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento | n. giorni necessari per l'aggiornamento su web  | 5gg.                 | 10gg.              | 5gg                |                            |
|   | Procedure di contatto                | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto                         | n. giorni necessari per l'aggiornamento su web  | 5gg.                 | 10gg.              | 5gg                |                            |
|   | Tempistiche di risposta              | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto                         | n. giorni necessari per l'aggiornamento su web  | 5gg.                 | 10gg.              | 5gg                |                            |
|   | Eventuali spese a carico dell'utente | pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente                                     | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente   | 3gg.                 | 5gg.               | 3gg                |                            |
| Efficacia   | Conformità                           | regolarità della prestazione erogata   | n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute         | 95%                  |                    | 1177/1224          |                            |
|   | Affidabilità                         | pertinenza della prestazione erogata   | n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti  | 5%                   |                    | 0                  |                            |
|   | Compiutezza                          | esaustività della prestazione erogata  | n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute | 90%                  |                    | 1167/1224          |                            |

**Carta dei Servizi Demografici**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2024**

| TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:<br>Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2024 |                                      |  |   |                      |                    |                    |                            |
|---|--------------------------------------|--|---|----------------------|--------------------|--------------------|----------------------------|
| Servizi 5 e 6: Tesserino caccia, Tesserino raccolta funghi  |                                      |  |   |                      |                    |                    |                            |
| CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI  |                                      |  |   |                      |                    |                    |                            |
| COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE   |                                      |  |   |                      |                    |                    |                            |
| Dimensione/<br>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%                  |                    | 580/600            |                            |
| Tempestività  | Tempi medi di rilascio               | Accettazione istanza a vista   | Utente allo sportello   | 100%                 | a vista            | 415                |                            |
|   | Tempi medi di risposta su reclamo    | Tempi medi di risposta ai reclami  | Media annuale di risposta ai reclami  | 30gg.                | 45gg.              | 30gg.              |                            |
| Trasparenza   | Responsabili                         | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento | n. giorni necessari per l'aggiornamento su web  | 5gg.                 | 10gg.              | 5gg                |                            |
|   | Procedure di contatto                | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto                         | n. giorni necessari per l'aggiornamento su web  | 5gg.                 | 10gg.              | 5gg                |                            |
|   | Tempistiche di risposta              | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto                         | n. giorni necessari per l'aggiornamento su web  | 5gg.                 | 10gg.              | 3gg                |                            |
|   | Eventuali spese a carico dell'utente | pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente                                     | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente   | 3gg.                 | 5gg.               | 3gg                |                            |
| Efficacia   | Conformità                           | regolarità della prestazione erogata   | n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute         | 97%                  |                    | 543/543            |                            |
|   | Affidabilità                         | pertinenza della prestazione erogata   | n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti  | 3%                   |                    | 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%                  |                    | 531/543            |                            |

**Carta dei Servizi Demografici**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2024**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2024

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

| CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI  |                                      |  |   |                      |                    |                    |                            |
|---|--------------------------------------|--|---|----------------------|--------------------|--------------------|----------------------------|
| COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE |                                      |  |   |                      |                    |                    |                            |
| Dimensione/<br>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%                  |                    | 1134/1165          |                            |
| Tempestività  | Tempi medi di rilascio               | Accettazione istanza a vista   | Utente allo sportello   | 100%                 | a vista            | 2104               |                            |
|   | 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%                  |                    | 2120/2120          |                            |
|   | Affidabilità                         | pertinenza della prestazione erogata   | n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti  | 3%                   |                    | 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%                  |                    | 2090/2120          |                            |



**Carta dei Servizi Demografici**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2024**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:  
 Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2024

Servizio 13: Contrassegno posteggio disabili H

**CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI**

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

| Dimensione/<br>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%                  |                    | 580/600            |                            |
|                                | Accessibilità multicanale            | Canali di accesso  | n. di canali non fisici accettati   | 4                    |                    | 3                  |                            |
| Tempestività                   | Tempi medi di rilascio               | Accettazione istanza a vista   | Utente allo sportello   | 100%                 | a vista            | 1945               |                            |
|                                | 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%                  |                    | 2455/2455          |                            |
|                                | Affidabilità                         | pertinenza della prestazione erogata   | n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti  | 3%                   |                    | 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%                  |                    | 2451/2455          |                            |



**Carta dei Servizi Demografici**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2024**

| Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2024 |                                      |   |   |                      |                    |                           |  |
|---|--------------------------------------|---|---|----------------------|--------------------|---------------------------|--|
| Servizio 1: Rilascio tessere elettorali   |                                      |   |   |                      |                    |                           |  |
| CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI   |                                      |   |   |                      |                    |                           |  |
| COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE       |                                      |   |   |                      |                    |                           |  |
| Dimensione/<br>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%                  |                    | 125/126                   |  |
|   | Accessibilità multicanale            | informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi  | n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati  | 80%                  |                    | 1                         |  |
| Tempestività  | Tempi medi di rilascio               | tempo massimo di 2 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio | n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute   | 90%                  | 5 giorni           | a vista                   |  |
|   | Tempi medi di rilascio multicanale   | tempo massimo di 1 giorno lavorativo per l'erogazione della prestazione/servizio                                  | n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute   | 90%                  | 3 giorni           | 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          | nessun reclamo pervenuto  |  |
| Trasparenza   | Responsabili                         | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento          | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web   | 50%                  |                    | 1 giorno                  | valore reso non coerente con lo standard |
|   | Procedure di contatto                | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto                                  | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web   | 80%                  |                    | 1 giorno                  | valore reso non coerente con lo standard |
|   | Tempistiche di risposta              | pubblicazione su sito web della tempistica programmata  | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web   | 80%                  |                    | nessuno                   | valore reso non coerente con lo standard |
|   | 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%                 |                    | nessun costo per l'utente | valore reso non coerente con lo standard |
| 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%                  |                    | CHIEDERE A SISPI          |  |
|   | 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%                  |                    | CHIEDERE A SISPI          |  |



**Carta dei Servizi Demografici**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2024**

| TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:<br>Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2024 |                                      |  |   |   |                    |                                   |                            |
|---|--------------------------------------|--|---|---|--------------------|-----------------------------------|----------------------------|
| Servizio 2: Richiesta rilascio certificati elettorali   |                                      |  |   |   |                    |                                   |                            |
| CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI   |                                      |  |   |   |                    |                                   |                            |
| COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE   |                                      |  |   |   |                    |                                   |                            |
| Dimensione/<br>Fattori qualità  | Sottodimensioni                      | Descrizione Indicatore   | Formula Indicatore  | Standard Generale   | Standard Specifico | Risultati ottenuti                | VERIFICA RISPETTO STANDARD |
|   |                                      |  |   | (valore programmato)  |                    | (valore reso)                     |                            |
| Accessibilità   | Accessibilità fisica                 | accesso agli sportelli/uffici  | n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)                                       | 90%   |                    | 125/126                           |                            |
|   | Accessibilità multicanale            | canali di accesso  | n. canali utilizzabili dall'utente per accedere al servizio   | 2   |                    | pec/sportello                     |                            |
| Tempestività  | Tempi medi di rilascio               | intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio  | media annuale dei tempi di rilascio della documentazione richiesta per il servizio  | erogazione in tempo reale per almeno il 90% delle richieste pervenute | 10gg               | entro 48 ore                      |                            |
|   | Tempi medi di risposta su reclamo    | tempi medi di risposta ai reclami  | media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti  | 30gg  | 45gg               | nessun reclamo pervenuto          |                            |
| Trasparenza   | Responsabili                         | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web   | 5giorni   | 10 giorni          | 1 giorno                          |                            |
|   | Procedure di contatto                | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto                         | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web   | 5 giorni  | 10 giorni          | 1giorno                           |                            |
|   | Tempistiche di risposta              | pubblicazione su sito web della tempistica programmata   | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web   | 5 giorni  | 10 giorni          | 1 giorno                          |                            |
|   | Eventuali spese a carico dell'utente | pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente                                     | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente   | 5 giorni  | 10 giorni          | nessun costo a carico dell'utente |                            |
| Efficacia   | Conformità                           | regolarità della prestazione erogata   | n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute         | 10%   |                    | chiedere a sispi                  |                            |
|   | Affidabilità                         | pertinenza della prestazione erogata   | n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto   | 30%   |                    | nessun reclamo pervenuto          |                            |
|   | Compiutezza                          | esaustività della prestazione erogata  | n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute | 90%   |                    | chiedere a sispi                  |                            |

**Carta dei Servizi Demografici**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2024**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:**

**Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2024**

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

**CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI**

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

| Dimensione/<br>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%                  |                    | 125/126                  |                            |
|                                | 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%                  |                    | 100%                     |                            |
| Tempestività                   | Tempi medi di rilascio               | tempo massimo di 2 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio | n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute   | 90%                  | 5 giorni           |                          |                            |
|                                | Tempi medi di rilascio multicanale   | tempo massimo di 1 giorno lavorativo per l'erogazione della prestazione/servizio                                  | n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute   | 90%                  | 3 giorni           |                          |                            |
|                                | Tempi medi di risposta su reclamo    | tempo massimo di 15 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta                                  | n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti  | 90%                  | 30 giorni          | nessun reclamo pervenuto |                            |
| Trasparenza                    | Responsabili                         | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento          | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web   | 5                    |                    | 1 giorno                 |                            |
|                                | Procedure di contatto                | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto                                  | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web   | 8                    |                    | 1 giorno                 |                            |
|                                | Tempistiche di risposta              | pubblicazione su sito web della tempistica programmata  | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web   | 8                    |                    | 1 giorno                 |                            |
|                                | Eventuali spese a carico dell'utente | pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente  | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente   | 1                    |                    | <u>nrssun costo</u>      |                            |
| 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%                  |                    | 90/100                   |                            |
|                                | 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%                  |                    | 90/100                   |                            |



**Carta dei Servizi Demografici**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2024**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2024

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

| CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI   |                                      |   |   |                      |                    |                    |                            |
|---|--------------------------------------|---|---|----------------------|--------------------|--------------------|----------------------------|
| COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE |                                      |   |   |                      |                    |                    |                            |
| Dimensione/<br>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%                  |                    | 125/126            |                            |
|   | 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%                  |                    | 100%               |                            |
| Tempestività  | Tempi medi di rilascio               | tempo massimo di 2 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio | n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute   | 90%                  | 5 giorni           |                    |                            |
|   | Tempi medi di rilascio multicanale   | tempo massimo di 1 giorno lavorativo per l'erogazione della prestazione/servizio                                  | n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute   | 90%                  | 3 giorni           |                    |                            |
|   | Tempi medi di risposta su reclamo    | tempo massimo di 15 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta                                  | n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti  | 90%                  | 30 giorni          | nessun reclamo     |                            |
| Trasparenza   | Responsabili                         | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento          | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web   | 5                    |                    | 1 giorno           |                            |
|   | Procedure di contatto                | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto                                  | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web   | 8                    |                    | 1 giorno           |                            |
|   | Tempistiche di risposta              | pubblicazione su sito web della tempistica programmata  | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web   | 8                    |                    | 1 giorno           |                            |
|   | Eventuali spese a carico dell'utente | pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente  | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente   | 1                    |                    | nessun costo       |                            |
| 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                  | nessuna            |                            |
|   | Affidabilità                         | pertinenza della prestazione erogata  | n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto   | 50%                  |                    | nessun reclamo     |                            |
|   | Compiutezza                          | esaustività della prestazione erogata   | n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute | 90%                  |                    | nessuna            |                            |



**Carta dei Servizi Demografici**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2024**

| Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2024 |                                      |  |   |                      |                    |                    |  |
|---|--------------------------------------|--|---|----------------------|--------------------|--------------------|--|
| Servizio 5: Richiesta inserimento all'Albo Presidenti di Seggio                         |                                      |  |   |                      |                    |                    |  |
| CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI   |                                      |  |   |                      |                    |                    |  |
| COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE       |                                      |  |   |                      |                    |                    |  |
| Dimensione/<br>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%                  |                    | 125/126            |  |
|   | 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%                  |                    | 100%               |  |
| 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           |                    |  |
|   | Tempi medi di risposta su reclamo    | tempo massimo di 15 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta                         | n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti  | 90%                  | 30 giorni          | nessun reclamo     |  |
| 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   | 50%                  |                    | 1 giorno           | Valore reso non coerente con lo standard |
|   | Procedure di contatto                | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto                         | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web   | 80%                  |                    | 1 giorno           | Valore reso non coerente con lo standard |
|   | Tempistiche di risposta              | pubblicazione su sito web della tempistica programmata   | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web   | 80%                  |                    | 1 giorno           | Valore reso non coerente con lo standard |
|   | 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%                 |                    | nessun costo       | Valore reso non coerente con lo standard |
| 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%                  |                    | nessuno            |  |
|   | Compiutezza                          | eshaustività della prestazione erogata   | n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute | 90%                  |                    |                    |  |



**Carta dei Servizi Demografici**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2024**

| Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2024                                 |                                      |  |   |                      |                    |                    |                                 |
|---|--------------------------------------|--|---|----------------------|--------------------|--------------------|---------------------------------|
| Servizio 6: Richiesta inserimento all'Albo dei Giudici Popolari per la Corte d'Assise e per la Corte D'Assise d'Appello |                                      |  |   |                      |                    |                    |                                 |
| CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI   |                                      |  |   |                      |                    |                    |                                 |
| COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE                                       |                                      |  |   |                      |                    |                    |                                 |
| Dimensione/<br>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%                  |                    | 125/126            |                                 |
|   | 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%                  |                    | 100%               |                                 |
| 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           | nessuno            |                                 |
|   | Tempi medi di risposta su reclamo    | tempo massimo di 15 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta                         | n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti  | 90%                  | 30 giorni          |                    |                                 |
| Trasparenza   | Responsabili                         | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web   | 50%                  |                    | 1 giorno           | Valore reso non coerente con lo |
|   | Procedure di contatto                | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto                         | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web   | 80%                  |                    | 1 giorno           | Valore reso non coerente con lo |
|   | Tempistiche di risposta              | pubblicazione su sito web della tempistica programmata   | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web   | 80%                  |                    | 1 giorno           | Valore reso non coerente con lo |
|   | 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%                 |                    | nessun costo       | Valore reso non coerente con lo |
| 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%                  | 100                |                    |                                 |
|   | Affidabilità                         | pertinenza della prestazione erogata   | n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto   | 50%                  | 0                  | nessun reclamo     |                                 |
|   | Compiutezza                          | eshaustività della prestazione erogata   | n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute | 90%                  | 100                |                    |                                 |

**LEGENDA** per evidenziare l'esito della verifica del rispetto degli standard prefissati sono stati utilizzati i seguenti colori:

-  Sostanzialmente regolare, => standards prefissati rispettati
-  Con punti di attenzione, => standard prefissato non completamente rispettato
-  Con criticità => standard non rispettato,
-  Non valutabile => dati non pervenuti o non coerenti con lo standard prefissato.

 **Standards di qualità monitorati => n. 194**

 **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:**  
**1° SEMESTRE 2024:**

dei 194 standards di qualità riferiti ai 51 Servizi descritti nella Carta:

|   |        |   |        |
|---|--------|---|--------|
|  | n. 162 | standard sono risultati completamente raggiunti pari al | 83,51% |
|  | n. 2   | standard sono risultati parzialmente raggiunti pari al  | 1,03%  |
|  | n. 1   | standard sono risultati non raggiunti pari al           | 0,52%  |
|  | n. 29  | standard sono risultati non valutabili pari al          | 14,95% |



**Carta dei Servizi al Cittadino**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**2° semestre 2024**

## INDICE

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

#### Servizi mappati nella Carta n.51

##### **SERVIZIO ANAGRAFE**

- Servizio 1 Carta d'Identità Elettronica e Cartacea
- Servizio 2 Certificazione anagrafica e di stato civile
- Servizio 3 Autenticazioni di sottoscrizioni e autenticazione di copie e legalizzazione di fotografie
- Servizio 4 Certificazione storica per corrispondenza
- Servizio 5 Cambio di abitazione/residenza
- Servizio 6 Iscrizione allo schedario della popolazione temporaneamente residente
- Servizio 7 Attestazione riconoscimento soggiorno permanente per i cittadini stranieri comunitari
- Servizio 8 Rinnovo dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extracomunitari
- Servizio 9 Rettifica anagrafica di dati di stato civile
- Servizio 10 Convivenze di fatto (LEGGE 76/2016)

##### **SERVIZIO DI STATO CIVILE**

- Servizio 1 Atti di nascita: formazione
- Servizio 2 Atto di matrimonio: formazione
- Servizio 3 Atti di morte: formazione
- Servizio 4 Atto di cittadinanza italiana: formazione dell'atto di cittadinanza concessa con D.M. o D.P.R.
- Servizio 5 Atto di cittadinanza: riconoscimento della cittadinanza italiana iure sanguinis
- Servizio 6 Atto di cittadinanza: formazione atto di acquisto di cittadinanza a seguito di dichiarazione
- Servizio 7 Cittadinanza per i figli minori conviventi con genitori stranieri o divenuti italiani
- Servizio 8 Riacquisto cittadinanza italiana
- Servizio 9 Trascrizione sentenze di divorzio estere e sentenze ecclesiastiche
- Servizio 10 Atto di riconciliazione a seguito di separazione
- Servizio 11 Accordi extragiudiziali di separazione o divorzio artt. 6 e 12 D.L. 132/14 convertito con modificazioni nella L. 162/14
- Servizio 12 Congedi militari: consegna e vidimazione
- Servizio 13 Lista di leva
- Servizio 14 Consegna libretti di pensione e decreti
- Servizio 15 Testamento biologico o dichiarazione anticipata di volontà
- Servizio 16 Deleghe di ufficiale di stato civile per la celebrazione di riti civili
- Servizio 17 Riconoscimento di figlio: paternità o maternità
- Servizio 18 Rilascio libretti internazionali di famiglia
- Servizio 19 Rettifica atti di stato civile
- Servizio 20 Rilascio copie integrali degli atti di nascita, matrimonio, morte e cittadinanza

- Servizio 21 Rilascio certificati/estratti di stato civile
- Servizio 22 Costituzione unioni Civili

##### **SERVIZIO CIRCOSCRIZIONI**

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

##### **SERVIZIO ELETTORATO**

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

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:  
Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° SEMESTRE 2024**

| Servizio 1 Carta d'Identità Elettronica e Cartacea                                |                                      |  |   |  |                    |  |                               |
|---|--------------------------------------|--|---|--|--------------------|--|-------------------------------|
| CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI   |                                      |  |   |  |                    |  |                               |
| COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE |                                      |  |   |  |                    |  |                               |
| Dimensione/<br>Fattori qualità  | Sottodimensioni                      | Descrizione Indicatore   | Formula Indicatore  | Standard Generale  | Standard Specifico | Risultati ottenuti   | VERIFICA RISPETTO<br>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%  |                    | 126 su 127   |                               |
|   | 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 online su AGENDA CIE)                  |                               |
| Tempestività  | Tempi medi di rilascio               | Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio  | Media annuale dei tempi di rilascio della documentazione richiesta per il servizio 1  | erogazione in n. 6 giorni lavorativi per almeno il 70% delle richieste pervenute | 12 giorni          | erogazione in n. 6 giorni lavorativi per almeno il 70% delle richieste pervenute |                               |
|   | Tempi medi di risposta su reclamo    | Tempi medi di risposta ai reclami  | Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti  | 30 giorni  | 45 giorni          | nessun reclamo pervenuto   |                               |
| Trasparenza   | Responsabili                         | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento | n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale   | 5 giorni   | 10 giorni          | nessun aggiornamento   |                               |
|   | Procedure di contatto                | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto                         | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web   | 5 giorni   | 10 giorni          | nessun aggiornamento   |                               |
|   | Tempistiche di risposta              | pubblicazione su sito web della tempistica programmata   | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web   | 5 giorni   | 10 giorni          | nessun aggiornamento   |                               |
|   | Eventuali spese a carico dell'utente | pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente                                     | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente   | 5 giorni   | 10 giorni          | nessun aggiornamento   |                               |
| Efficacia   | Conformità                           | regolarità della prestazione erogata   | n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute         | 10%  |                    | 576 su 5756<br>Verifica a campione   |                               |
|   | Affidabilità                         | pertinenza della prestazione erogata   | n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti  | 30%  |                    | 0 su 0   |                               |
|   | Compiutezza                          | esaustività della prestazione erogata  | n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute | 90%  |                    | 5726 su 5756   |                               |

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:  
Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° SEMESTRE 2024**

| Servizio 2 Certificazione anagrafica e di stato civile<br>Servizio 3 Autenticazioni di sottoscrizioni e autenticazione di copie e legalizzazione di fotografie<br>Servizio 8 Rinnovo dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extracomunitari |                                      |  |   |  |                    |  |                            |
|---|--------------------------------------|--|---|--|--------------------|--|----------------------------|
| CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI   |                                      |  |   |  |                    |  |                            |
| COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE   |                                      |  |   |  |                    |  |                            |
| Dimensione/<br>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%  |                    | 96 su 127  |                            |
|   | Accessibilità multicanale            | Canali di accesso  | n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere al servizio 2  | n. 2   |                    | n. 2 (sportello e portale servizi online)                        |                            |
| Tempestività  | Tempi medi di rilascio               | Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio  | Media annuale dei tempi di rilascio della documentazione richiesta per 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          | nessun reclamo pervenuto   |                            |
| Trasparenza   | Responsabili                         | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento | n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale   | 5 giorni   | 10 giorni          | nessun aggiornamento   |                            |
|   | Procedure di contatto                | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto                         | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web   | 5 giorni   | 10 giorni          | nessun aggiornamento   |                            |
|   | Tempistiche di risposta              | pubblicazione su sito web della tempistica programmata   | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web   | 5 giorni   | 10 giorni          | nessun aggiornamento   |                            |
|   | Eventuali spese a carico dell'utente | pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente                                     | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente   | 5 giorni   | 10 giorni          | nessun aggiornamento   |                            |
| Efficacia   | Conformità                           | regolarità della prestazione erogata   | n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute         | 10%  |                    | 718 su 7181<br>Verifica a campione                               |                            |
|   | Affidabilità                         | pertinenza della prestazione erogata   | n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti  | 30%  |                    | 0 su 0   |                            |
|   | Compiutezza                          | esaustività della prestazione erogata  | n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute | 90%  |                    | 7181 su 7181   |                            |

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:  
Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° SEMESTRE 2024**

| Servizio 4 Certificazione storica per corrispondenza<br>Servizio 6 Iscrizione allo schedario della popolazione temporaneamente residente per i cittadini italiani e per i cittadini stranieri comunitari e rilascio relativa attestazione<br>Servizio 7 Attestazione riconoscimento soggiorno permanente per i cittadini stranieri comunitari<br>Servizio 9 Rettifica anagrafica di dati di stato civile |   |  |   |   |                    |   |                            |
|--|---|--|---|---|--------------------|---|----------------------------|
| CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI  |   |  |   |   |                    |   |                            |
| COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE  |   |  |   |   |                    |   |                            |
| Dimensione/<br>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%   |                    | 75 su 127   |                            |
|  | <i>Accessibilità multicanale</i>            | canali di accesso  | n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi 4   | n. 4  |                    | n. 4 (telefono,, PEC e sportello)                               |                            |
| 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          | erogazione entro 30 gg per almeno il 90% delle istanze ricevute |                            |
|  | <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          | nessun reclamo pervenuto  |                            |
| Trasparenza  | <i>Responsabili</i>                         | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento | n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale   | 5 giorni  | 10 giorni          | nessun aggiornamento  |                            |
|  | <i>Procedure di contatto</i>                | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto                         | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web   | 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%   |                    | 924 su 9237<br>Verifica a campione                              |                            |
|  | <i>Affidabilità</i>                         | pertinenza della prestazione erogata   | n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti  | 30%   |                    | 0 su 0  |                            |

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:  
Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° SEMESTRE 2024**

| Servizio 5 Cambio di abitazione/residenza<br>Servizio 10 Convivenze di fatto (LEGGE 76/2016) |   |  |   |  |                       |   |                               |
|--|---|--|---|--|-----------------------|---|-------------------------------|
| CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI  |   |  |   |  |                       |   |                               |
| COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE            |   |  |   |  |                       |   |                               |
| Dimensione/<br>Fattori qualità   | Sottodimensioni                             | Descrizione Indicatore   | Formula Indicatore  | Standard<br>Generale   | Standard<br>Specifico | Risultati ottenuti  | VERIFICA RISPETTO<br>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)                               | 90%  |                       | i servizi 5 e 10 sono erogati solo in BACK OFFICE                 |                               |
|  | <i>Accessibilità multicanale</i>            | Canali di accesso  | n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere al servizio 5  | n. 4   |                       | n. 4 (telefono, PEO, PEC e procedura online)                      |                               |
| Tempestività   | <i>Tempi medi di rilascio</i>               | 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              | erogazione entro 2 gg per almeno il 70% delle richieste pervenute |                               |
|  | <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             | i reclami pervenuti sono stati riscontrati entro 30gg             |                               |
| 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%  |                       | 393 su 3928<br>Verifica a campione                                |                               |
|  | <i>Affidabilità</i>                         | pertinenza della prestazione erogata   | n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti  | 30%  |                       | 1 Su 1  |                               |

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:  
Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° SEMESTRE 2024**

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

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

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

| Dimensione/<br>Fattori qualità | Sottodimensioni                      | Descrizione Indicatore   | Formula Indicatore  | Standard Generale  | Standard Specifico | Risultati ottenuti  | VERIFICA RISPETTO<br>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%  |                    | 126/127   |                               |
|                                | Accessibilità multicanale            | Canali di accesso  | numero di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi nr.13- 21   | due  |                    | due (sportello -pec)  |                               |
| Tempestività                   | Tempi medi di rilascio               | Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio  | Media annuale dei tempi di rilascio della documentazione richiesta per i servizi 1-3-12-13-14-15-21                                 | Erogazione immediata per almeno il 90% delle richieste pervenute | g. 3 tre           | 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 poervenuti   | 30 giorni  | 45 giorni          | nr. 4 reclami pervenuti e riscontarti entro i termini programmati |                               |
| Trasparenza                    | Responsabili                         | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento | n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale   | 5 giorni   | 10 giorni          | nessun aggiornamento 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%  |                    | 10/10<br>verifica a campione                                      |                               |
|                                | Affidabilità                         | pertinenza della prestazione erogata   | n. di reclami accolti/nr. reclami pervenuti   | 30%  |                    | due/due   |                               |

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:  
Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° SEMESTRE 2024**

Servizio 2 Atto di matrimonio: formazione  
 Servizio 4 Atto di cittadinanza italiana: formazione dell'atto di cittadinanza concessa con D.M. o D.P.R.  
 Servizio 5 Atto di cittadinanza: riconoscimento della cittadinanza italiana iure sanguinis  
 Servizio 6 Atto di cittadinanza: formazione atto di acquisto di cittadinanza a seguito di dichiarazione  
 Servizio 7 Cittadinanza per i figli minori conviventi con genitori stranieri o divenuti italiani  
 Servizio 11 Accordi extragiudiziali di separazione o divorzio artt. 6 e 12 D.L. 132/14 convertito con modificazioni nella L. 162/14  
 Servizio 19 Rettifica atti di stato civile  
 Servizio 20 Rilascio copie integrali degli atti di nascita, matrimonio, morte e cittadinanza  
 Servizio 22 Costituzione unioni Civili

**CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI**

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

| Dimensione/<br>Fattori qualità | Sottodimensioni                      | Descrizione Indicatore   | Formula Indicatore  | Standard Generale   | Standard Specifico   | Risultati ottenuti  | VERIFICA RISPETTO<br>STANDARD |
|--------------------------------|--------------------------------------|--|---|---|--|---|-------------------------------|
|                                |                                      |  |   | (valore programmato)  |  | (valore reso)   |                               |
| Accessibilità                  | Accessibilità fisica                 | accesso agli uffici/sportelli  | n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (uffici)                                  | 80%   |  | 97/127  |                               |
|                                | Accessibilità multicanale            | Canali di accesso  | numero di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi nr. 20  | uno   |  | uno sportello   |                               |
| Tempestività                   | Tempi medi di rilascio               | Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio  | Media annuale dei tempi di formaaione atti di stato civile  | Erogazione entro 90 gg per almeno il 90% delle richieste pervenute. | da 15 a 90 gg:<br>- 15 gg per le copie integrali degli atti formati dall'anno 1950 ad oggi;<br>- 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.<br>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  | 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   | 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%   |  | 10/10<br>verifica a campione  |                               |
|                                | Affidabilità                         | pertinenza della prestazione erogata   | numero di reclami accolti/nr. reclami pervenuti   | 30%   |  | 0/0   |                               |

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:  
Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° SEMESTRE 2024**

| Servizio 8 Riacquisto cittadinanza italiana<br>Servizio 9 Trascrizione sentenze di divorzio estere e sentenze ecclesiastiche<br>Servizio 10 Atto di riconciliazione a seguito di separazione<br>Servizio 16 Deleghe di ufficiale di stato civile per la celebrazione di riti civili<br>Servizio 17 Riconoscimento di figlio: paternità o maternità<br>Servizio 18 Rilascio libretti internazionali di famiglia |                                      |  |   |  |                    |                              |                            |
|--|--------------------------------------|--|---|--|--------------------|------------------------------|----------------------------|
| CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI  |                                      |  |   |  |                    |                              |                            |
| COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE  |                                      |  |   |  |                    |                              |                            |
| Dimensione/<br>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%  |                    | 97/127                       |                            |
|  | Accessibilità multicanale            | canali di accesso  | numero di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi nr. 1   | uno  |                    | uno                          |                            |
| Tempestività   | Tempi medi di rilascio               | Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio  | media annuale dei tempi di rilascio della documentazione richiesta per i servizi 8-9-10-16-17-18                                    | erogazione entro 30 gg per almeno il 90% delle richieste pervenute | 45 giorni          | 90% entro 30 gg              |                            |
|  | Tempi medi di risposta su reclamo    | tempi medi di risposta reclami   | media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti  | 30 giorni  | 45 giorni          | nessun reclamo pervenuto     |                            |
| Trasparenza  | Responsabili                         | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento | n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale   | 5 giorni   | 10 giorni          | 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 aggiornamento         |                            |
|  | Tempistiche di risposta              | pubblicazione su sito web della tempistica programmata   | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web   | 5 giorni   | 10 giorni          | nessun aggiornamento         |                            |
|  | Eventuali spese a carico dell'utente | pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente                                     | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente                                   | 5 giorni   | 10 giorni          | nessun aggiornamento         |                            |
| Efficacia  | Conformità                           | regolarità della prestazione erogata   | n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute | 10%  |                    | 10/10<br>verifica a campione |                            |
|  | Affidabilità                         | pertinenza della prestazione erogata   | numero di reclami accolti / numero reclami pervenuti  | 30%  |                    | 0/0                          |                            |

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:  
Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° SEMESTRE 2024**

| Servizi 1, 2 e 12: Bonus Energia Elettrica per Dsagio Fisico                      |   |  |   |                      |                    |                                     |                            |
|---|---|--|---|----------------------|--------------------|-------------------------------------|----------------------------|
| CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI  |   |  |   |                      |                    |                                     |                            |
| COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE |   |  |   |                      |                    |                                     |                            |
| Dimensione/<br>Fattori qualità  | Sottodimensioni                             | Descrizione Indicatore   | Formula Indicatore  | Standard Generale    | Standard Specifico | Risultati ottenuti                  | VERIFICA RISPETTO STANDARD |
|   |   |  |   | (valore programmato) |                    | (valore reso)                       |                            |
| Accessibilità   | <i>Accessibilità fisica</i>                 | Accesso agli uffici/sportelli (cumulativo per le 8 Circoscrizioni comunali)                              | n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)                                       | 90%                  |                    | 612/612 per tutte le circoscrizioni |                            |
|   | <i>Accessibilità multicanale</i>            | Canali di accesso  | n. di canali non fisici accettati   | 4                    |                    | 4                                   |                            |
| Tempestività  | <i>Tempi medi di rilascio</i>               | Accettazione istanza a vista   | Utente allo sportello   | 100%                 | a vista            | 109                                 |                            |
|   | <i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>    | Tempi medi di risposta ai reclami  | Media annuale di risposta ai reclami  | 30gg.                | 45gg.              | 30gg                                |                            |
| Trasparenza   | <i>Responsabili</i>                         | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento | n. giorni necessari per l'aggiornamento su web  | 5gg.                 | 10gg.              | 5gg                                 |                            |
|   | <i>Procedure di contatto</i>                | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto                         | n. giorni necessari per l'aggiornamento su web  | 5gg.                 | 10gg.              | 5gg                                 |                            |
|   | <i>Tempistiche di risposta</i>              | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto                         | n. giorni necessari per l'aggiornamento su web  | 5gg.                 | 10gg.              | 5gg                                 |                            |
|   | <i>Eventuali spese a carico dell'utente</i> | pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente                                     | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente   | 3gg.                 | 5gg.               | 3gg                                 |                            |
| Efficacia   | <i>Conformità</i>                           | regolarità della prestazione erogata   | n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute         | 97%                  |                    | 161/161                             |                            |
|   | <i>Affidabilità</i>                         | pertinenza della prestazione erogata   | n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti  | 3%                   |                    | 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 | 95%                  |                    | 161/161                             |                            |

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:  
Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° SEMESTRE 2024**

| CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI  |   |  |   |                      |                       |  |                               |
|---|---|--|---|----------------------|-----------------------|--|-------------------------------|
| COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE |   |  |   |                      |                       |  |                               |
| Dimensione/<br>Fattori qualità  | Sottodimensioni                             | Descrizione Indicatore   | Formula Indicatore  | Standard<br>Generale | Standard<br>Specifico | Risultati ottenuti                     | VERIFICA RISPETTO<br>STANDARD |
|   |   |  |   | (valore programmato) |                       | (valore reso)                          |                               |
| Accessibilità   | <i>Accessibilità fisica</i>                 | Accesso agli uffici/sportelli (cumulativo per le 8 Circoscrizioni comunali)                              | n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)                                       | 90%                  |                       | 612/612<br>per tutte le circoscrizioni |                               |
|   | <i>Accessibilità multicanale</i>            | Canali di accesso  | n. di canali non fisici accettati   | 4                    |                       | 4                                      |                               |
| Tempestività  | <i>Tempi medi di rilascio</i>               | Intervallo di tempo dalla presentazione della domanda all'esito dell'istruttoria                         | Media annuale dei tempi di conclusione del procedimento   | 30gg.                | 45gg.                 | 30gg                                   |                               |
|   | <i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>    | Tempi medi di risposta ai reclami  | Media annuale di risposta ai reclami  | 30gg.                | 45gg.                 | 30gg                                   |                               |
| Trasparenza   | <i>Responsabili</i>                         | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento | n. giorni necessari per l'aggiornamento su web  | 5gg.                 | 10gg.                 | 5gg                                    |                               |
|   | <i>Procedure di contatto</i>                | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto                         | n. giorni necessari per l'aggiornamento su web  | 5gg.                 | 10gg.                 | 5gg                                    |                               |
|   | <i>Tempistiche di risposta</i>              | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto                         | n. giorni necessari per l'aggiornamento su web  | 5gg.                 | 10gg.                 | 5gg                                    |                               |
|   | <i>Eventuali spese a carico dell'utente</i> | pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente                                     | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente   | 3gg.                 | 5gg.                  | 3gg                                    |                               |
| Efficacia   | <i>Conformità</i>                           | regolarità della prestazione erogata   | n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute         | 95%                  |                       | 1824/1838                              |                               |
|   | <i>Affidabilità</i>                         | pertinenza della prestazione erogata   | n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti  | 5%                   |                       | 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%                  |                       | 1813/1838                              |                               |

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:  
Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° SEMESTRE 2024**

| Servizi 5 e 6: Tesserino caccia, Tesserino raccolta funghi                        |                                      |  |   |                      |                       |  |                               |
|---|--------------------------------------|--|---|----------------------|-----------------------|--|-------------------------------|
| CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI  |                                      |  |   |                      |                       |  |                               |
| COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE |                                      |  |   |                      |                       |  |                               |
| Dimensione/<br>Fattori qualità  | Sottodimensioni                      | Descrizione Indicatore   | Formula Indicatore  | Standard<br>Generale | Standard<br>Specifico | Risultati ottenuti                     | VERIFICA RISPETTO<br>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%                  |                       | 612/612<br>per tutte le circoscrizioni |                               |
| Tempestività  | Tempi medi di rilascio               | Accettazione istanza a vista   | Utenze allo sportello   | 100%                 | a vista               | 1145                                   |                               |
|   | Tempi medi di risposta su reclamo    | Tempi medi di risposta ai reclami  | Media annuale di risposta ai reclami  | 30gg.                | 45gg.                 | 30gg.                                  |                               |
| Trasparenza   | Responsabili                         | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento | n. giorni necessari per l'aggiornamento su web  | 5gg.                 | 10gg.                 | 5gg                                    |                               |
|   | Procedure di contatto                | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto                         | n. giorni necessari per l'aggiornamento su web  | 5gg.                 | 10gg.                 | 5gg                                    |                               |
|   | Tempistiche di risposta              | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto                         | n. giorni necessari per l'aggiornamento su web  | 5gg.                 | 10gg.                 | 3gg                                    |                               |
|   | Eventuali spese a carico dell'utente | pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente                                     | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente   | 3gg.                 | 5gg.                  | 3gg                                    |                               |
| Efficacia   | Conformità                           | regolarità della prestazione erogata   | n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute         | 97%                  |                       | 1204/1204                              |                               |
|   | Affidabilità                         | pertinenza della prestazione erogata   | n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti  | 3%                   |                       | 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%                  |                       | 1190/1204                              |                               |

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:  
Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° SEMESTRE 2024**

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

| CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI  |                                      |  |   |                      |                       |                    |                               |
|---|--------------------------------------|--|---|----------------------|-----------------------|--------------------|-------------------------------|
| COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE |                                      |  |   |                      |                       |                    |                               |
| Dimensione/<br>Fattori qualità  | Sottodimensioni                      | Descrizione Indicatore   | Formula Indicatore  | Standard<br>Generale | Standard<br>Specifico | Risultati ottenuti | VERIFICA RISPETTO<br>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%                  |                       | 1239/1249          |                               |
| Tempestività  | Tempi medi di rilascio               | Accettazione istanza a vista   | Utente allo sportello   | 100%                 | a vista               | 1840               |                               |
|   | 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%                  |                       | 1879/1879          |                               |
|   | Affidabilità                         | pertinenza della prestazione erogata   | n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti  | 3%                   |                       | 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%                  |                       | 1842/1879          |                               |

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:  
Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° SEMESTRE 2024**

| Servizio 13: Contrassegno posteggio disabili H                                    |                                      |  |   |                      |                       |  |                               |
|---|--------------------------------------|--|---|----------------------|-----------------------|--|-------------------------------|
| CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI  |                                      |  |   |                      |                       |  |                               |
| COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE |                                      |  |   |                      |                       |  |                               |
| Dimensione/<br>Fattori qualità  | Sottodimensioni                      | Descrizione Indicatore   | Formula Indicatore  | Standard<br>Generale | Standard<br>Specifico | Risultati ottenuti                     | VERIFICA RISPETTO<br>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%                  |                       | 612/612<br>per tutte le circoscrizioni |                               |
|   | 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               | 30gg                                   |                               |
|   | Tempi medi di risposta su reclamo    | Tempi medi di risposta ai reclami  | Media annuale di risposta ai reclami  | 30gg.                | 45gg.                 | 5gg                                    |                               |
| Trasparenza   | Responsabili                         | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento | n. giorni necessari per l'aggiornamento su web  | 5gg.                 | 10gg.                 | 5gg                                    |                               |
|   | Procedure di contatto                | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto                         | n. giorni necessari per l'aggiornamento su web  | 5gg.                 | 10gg.                 | 5gg                                    |                               |
|   | Tempistiche di risposta              | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto                         | n. giorni necessari per l'aggiornamento su web  | 5gg.                 | 10gg.                 | 3gg                                    |                               |
|   | Eventuali spese a carico dell'utente | pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente                                     | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente   | 3gg.                 | 5gg.                  | 3gg                                    |                               |
| Efficacia   | Conformità                           | regolarità della prestazione erogata   | n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute         | 95%                  |                       | 2304/2333                              |                               |
|   | Affidabilità                         | pertinenza della prestazione erogata   | n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti  | 3%                   |                       | 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%                  |                       | 2284/2333                              |                               |

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:  
Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° SEMESTRE 2024**

| Servizio 1: Rilascio tessere elettorali   |                                      |   |   |                      |                    |                                   |                            |
|---|--------------------------------------|---|---|----------------------|--------------------|-----------------------------------|----------------------------|
| CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI   |                                      |   |   |                      |                    |                                   |                            |
| COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE |                                      |   |   |                      |                    |                                   |                            |
| Dimensione/<br>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%                  |                    | 125/125                           |                            |
|   | Accessibilità multicanale            | informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi  | n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati  | 80%                  |                    | 1) pec<br>2) sportello            |                            |
| Tempestività  | Tempi medi di rilascio               | tempo massimo di 2 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio | n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute   | 90%                  | 5 giorni           | Entro 48 ore                      |                            |
|   | Tempi medi di rilascio multicanale   | tempo massimo di 1 giorno lavorativo per l'erogazione della prestazione/servizio                                  | n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute   | 90%                  | 3 giorni           | nessun reclamo pervenuto          |                            |
|   | 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          | 1 giorno                          |                            |
| 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   | 50%                  |                    | 1 giorno                          |                            |
|   | Procedure di contatto                | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto                                  | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web   | 80%                  |                    | 1 giorno                          |                            |
|   | Tempistiche di risposta              | pubblicazione su sito web della tempistica programmata  | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web   | 80%                  |                    | nessun costo a carico dell'utente |                            |
|   | 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%                 |                    | 134                               |                            |
| 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%                  |                    | nessun reclamo pervenuto          |                            |
|   | Affidabilità                         | pertinenza della prestazione erogata  | n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto   | 50%                  |                    | 134                               |                            |
|   | 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%                  |                    |                                   |                            |

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:  
Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° SEMESTRE 2024**

| Servizio 2: Richiesta rilascio certificati elettorali                             |   |  |   |   |                    |                          |                            |
|---|---|--|---|---|--------------------|--------------------------|----------------------------|
| CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI   |   |  |   |   |                    |                          |                            |
| COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE |   |  |   |   |                    |                          |                            |
| Dimensione/<br>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 sportelli/uffici  | n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)                                       | 90%   |                    | 125/125                  |                            |
|   | <i>Accessibilità multicanale</i>            | canali di accesso  | n. canali utilizzabili dall'utente per accedere al servizio   | 2   |                    | PEC/SPORELLO             |                            |
| 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 il servizio  | erogazione in tempo reale per almeno il 90% delle richieste pervenute | 10gg               | entro 48 ore             |                            |
|   | <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  | 30gg  | 45gg               | nessun reclamo pervenuto |                            |
| Trasparenza   | <i>Responsabili</i>                         | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web   | 5giorni   | 10 giorni          | 1 giorno                 |                            |
|   | <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          | 1 giorno                 |                            |
|   | <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          | 1 giorno                 |                            |
|   | <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          | 5 giorni                 |                            |
| 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%   |                    | 140                      |                            |
|   | <i>Affidabilità</i>                         | pertinenza della prestazione erogata   | n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto   | 30%   |                    | <u>nessun reclamo</u>    |                            |
|   | <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%   |                    | 140                      |                            |

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:  
Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° SEMESTRE 2024**

| Servizio 3: Richiesta inserimento all'Albo degli scrutatori per Elezioni regionali, comunali |                                      |   |   |                      |                    |  |                            |
|--|--------------------------------------|---|---|----------------------|--------------------|--|----------------------------|
| CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI  |                                      |   |   |                      |                    |  |                            |
| COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE            |                                      |   |   |                      |                    |  |                            |
| Dimensione/<br>Fattori qualità   | Sottodimensioni                      | Descrizione Indicatore  | Formula Indicatore  | Standard Generale    | Standard Specifico | Risultati ottenuti                                 | VERIFICA RISPETTO STANDARD |
|  |                                      |   |   | (valore programmato) |                    | (valore reso)                                      |                            |
| Accessibilità  | Accessibilità fisica                 | accesso agli uffici/sportelli   | n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)                                       | 90%                  |                    | Nessuna attività svolta nel periodo di riferimento |                            |
|  | Accessibilità multicanale            | informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi  | n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati  | 80%                  |                    |  |                            |
| Tempestività   | Tempi medi di rilascio               | tempo massimo di 2 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio | n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute   | 90%                  | 5 giorni           |  |                            |
|  | Tempi medi di rilascio multicanale   | tempo massimo di 1 giorno lavorativo per l'erogazione della prestazione/servizio                                  | n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute   | 90%                  | 3 giorni           |  |                            |
|  | Tempi medi di risposta su reclamo    | tempo massimo di 15 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta                                  | n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti  | 90%                  | 30 giorni          |  |                            |
| Trasparenza  | Responsabili                         | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento          | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web   | 5                    |                    |  |                            |
|  | Procedure di contatto                | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto                                  | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web   | 8                    |                    |  |                            |
|  | Tempistiche di risposta              | pubblicazione su sito web della tempistica programmata  | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web   | 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%                  |                    |  |                            |
|  | Affidabilità                         | pertinenza della prestazione erogata  | n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto   | 50%                  |                    |  |                            |
|  | Compiutezza                          | esaustività della prestazione erogata   | n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute | 90%                  |                    |  |                            |

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:  
Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° SEMESTRE 2024**

| Servizio 4: Richiesta inserimento all'Albo degli scrutatori per Elezioni nazionali e referendarie |                                      |   |   |                      |                    |  |                            |
|---|--------------------------------------|---|---|----------------------|--------------------|--|----------------------------|
| CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI   |                                      |   |   |                      |                    |  |                            |
| COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE                 |                                      |   |   |                      |                    |  |                            |
| Dimensione/<br>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%                  |                    | 125/125                                  |                            |
|   | 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%                  |                    | 100%                                     |                            |
| Tempestività  | Tempi medi di rilascio               | tempo massimo di 2 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio | n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute   | 90%                  | 5 giorni           |  |                            |
|   | Tempi medi di rilascio multicanale   | tempo massimo di 1 giorno lavorativo per l'erogazione della prestazione/servizio                                  | n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute   | 90%                  | 3 giorni           |  |                            |
|   | Tempi medi di risposta su reclamo    | tempo massimo di 15 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta                                  | n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti  | 90%                  | 30 giorni          | nessun reclamo pervenuto                 |                            |
| Trasparenza   | Responsabili                         | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento          | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web   | 5                    |                    | 1 giorno                                 |                            |
|   | Procedure di contatto                | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto                                  | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web   | 8                    |                    | 1 giorno                                 |                            |
|   | Tempistiche di risposta              | pubblicazione su sito web della tempistica programmata  | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web   | 8                    |                    | 1 giorno                                 |                            |
|   | Eventuali spese a carico dell'utente | pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente  | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente   | 1                    |                    | <u>nessun costo a carico dell'utente</u> |                            |
| 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                  | 1,241                                    |                            |
|   | 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%                  |                    | 1,241                                    |                            |

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:  
Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° SEMESTRE 2024**

| Servizio 5: Richiesta inserimento all'Albo Presidenti di Seggio                   |   |  |   |                      |                    |                           |                            |
|---|---|--|---|----------------------|--------------------|---------------------------|----------------------------|
| CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI   |   |  |   |                      |                    |                           |                            |
| COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE |   |  |   |                      |                    |                           |                            |
| Dimensione/<br>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)                                       | 90%                  |                    | 125/125                   |                            |
|   | <i>Accessibilità multicanale</i>            | informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi   | n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati  | 80%                  |                    | 100%                      |                            |
| Tempestività  | <i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>   | 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           |                           |                            |
|   | <i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>    | tempo massimo di 15 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta                         | n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti  | 90%                  | 30 giorni          | nessun reclamo pervenuto  |                            |
| Trasparenza   | <i>Responsabili</i>                         | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web   | 50%                  |                    | 1 giorno                  |                            |
|   | <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   | 80%                  |                    | 1 giorno                  |                            |
|   | <i>Tempistiche di risposta</i>              | pubblicazione su sito web della tempistica programmata   | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web   | 80%                  |                    | 1 giorno                  |                            |
|   | <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   | 100%                 |                    | nessun costo per l'utente |                            |
| Efficacia   | <i>Conformità</i>                           | regolarità della prestazione erogata   | n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute         | 90%                  | 0                  | 34                        |                            |
|   | <i>Affidabilità</i>                         | pertinenza della prestazione erogata   | n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto   | 50%                  |                    | nessun reclamo pervenuto  |                            |
|   | <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%                  |                    | 34                        |                            |

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:  
Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° SEMESTRE 2024**

| Servizio 6: Richiesta inserimento all'Albo dei Giudici Popolari per la Corte d'Assise e per la Corte D'Assise d'Appello |                                      |  |   |                      |                       |  |                               |
|---|--------------------------------------|--|---|----------------------|-----------------------|--|-------------------------------|
| CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI   |                                      |  |   |                      |                       |  |                               |
| COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE                                       |                                      |  |   |                      |                       |  |                               |
| Dimensione/<br>Fattori qualità  | Sottodimensioni                      | Descrizione Indicatore   | Formula Indicatore  | Standard<br>Generale | Standard<br>Specifico | Risultati ottenuti                                 | VERIFICA RISPETTO<br>STANDARD |
|   |                                      |  |   | (valore programmato) |                       | (valore reso)                                      |                               |
| Accessibilità   | Accessibilità fisica                 | accesso agli uffici/sportelli  | n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)                                       | 90%                  |                       | Nessuna attività svolta nel periodo di riferimento |                               |
|   | Accessibilità multicanale            | informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi   | n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati  | 80%                  |                       |  |                               |
| Tempestività  | Tempi medi di rilascio multicanale   | tempo massimo di 1 giorno lavorativo per l'erogazione della prestazione/servizio                         | n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute   | 90%                  | 3 giorni              |  |                               |
|   | Tempi medi di risposta su reclamo    | tempo massimo di 15 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta                         | n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti  | 90%                  | 30 giorni             |  |                               |
| Trasparenza   | Responsabili                         | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web   | 50%                  |                       |  |                               |
|   | Procedure di contatto                | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto                         | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web   | 80%                  |                       |  |                               |
|   | Tempistiche di risposta              | pubblicazione su sito web della tempistica programmata   | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web   | 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   | 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%                  | 100                   |  |                               |
|   | 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%                  | 100                   |  |                               |

**LEGENDA** per evidenziare l'esito della verifica del rispetto degli standard prefissati sono stati utilizzati i seguenti colori:

-  Sostanzialmente regolare, => standards prefissati rispettati
-  Con punti di attenzione, => standard prefissato non completamente rispettato
-  Con criticità => standard non rispettato,
-  Non valutabile => dati non pervenuti o non coerenti con lo standard prefissato.

 **Standards di qualità monitorati => n. 194**

 **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:**  
**2° SEMESTRE 2024:**

dei 194 standards di qualità riferiti ai 51 Servizi descritti nella Carta:

|   |        |  |        |
|---|--------|--|--------|
|  | n. 155 | standard sono stati completamente rispettati pari al | 79,90% |
|  | n. 1   | standard non sono stati rispettati pari al           | 0,52%  |
|  | n. 38  | standard sono non valutabili pari al                 | 19,59% |