



Carta dei Servizi Informativi
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
1° SEMESTRE 2024

INDICE

Rendicontazione

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

Servizi mappati nella Carta n. 4:

Servizio 1: UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Servizio 2: CASA COMUNALE

Servizio 3: UFFICIO MESSI - ALBO PRETORIO

Servizio 4: OGGETTI SMARRITI

Carta dei Servizi Informativi
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 1: UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO							
CARTA DEI SERVIZI INFORMATIVI							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giorni di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	90%	80%	126	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	tempi di aggiornamento delle info sul sito	3 giorni	4 giorni	3 giorni	
Tempestività	Nelle informazioni del servizio	Tempo medio delle informazioni max 15 min.via telefono – max 30 min. allo sportello	n. di minuti necessari per l'Acquisizione/risposta	max 15 min.via telefono– max 30 min. allo sportello	max 20 min.via telefono– max 45 min. allo sportello	max 15 min. telefono/ max 30 minuti sportello	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio max 30 minuti	1) n. di minuti necessari per fornire le informazioni richieste allo sportello	30 minuti allo sportello	60 minuti	30 minuti	
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi di reclamo (max tempi previsti dalla legge)	n. giorni lavorativi per la risposta dalla ricezione del reclamo	5 giorni	7 giorni	5 giorni	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	numero di giorni necessari per l'aggiornamento delle info sul sito web	4 giorni	5 giorni	4 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	4 giorni	5 giorni	4 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	80%	70%	2406	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	20%	30%	nessun reclamo	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	numero di segnalazioni ed informazioni riscontrate	80%	60%	100%	

Carta dei Servizi Informativi
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: Casa Comunale

CARTA DEI SERVIZI INFORMATIVI							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giorni di apertura al pubblico /n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	90%	80%	126/126	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	tempi di aggiornamento delle info sul sito	3 giorni	4 giorni	nessuna modifica	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informatici (max 15 minuti allo sportello)	numero minuti necessari per l'acquisizione/risposta	max 10 minuti		5 minuti	
	Nella erogazione del servizio	Entro 48 ore dall'acquisizione dell'atto da depositare	Termine di conclusione del procedimento -Gli atti vengono acquisiti e registrati al protocollo informatico entro 48 ore dal deposito	entro 48 ore	entro 60 ore	24 ore	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi di reclamo (max tempi previsti dalla legge)	n. giorni lavorativi per la risposta dalla ricezione del reclamo	15 giorni		nessun reclamo	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	numero di giorni necessari per l'aggiornamento delle info sul sito web	4 giorni	5 giorni		
	Procedure di contatto	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	numero di giorni necessari per l'aggiornamento delle info sul sito web	4 giorni	5 giorni	nessuna modifica	
Efficacia	Conformità	Conformità della prestazione erogata alla normativa vigente	numero di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio)	90%	80%	150941/150941=100%	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	90%	80%		
	Completezza	Esaustività della prestazione erogata	Coerenza a norme e statuizioni	90%	80%	100% prestaz.erogate secondo la normativa di riferimento	

Carta dei Servizi Informativi
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: Uff. Messi - Albo Pretorio

CARTA DEI SERVIZI INFORMATIVI							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giorni di apertura al pubblico /n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	90%	80%	126 giorni	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	tempi di aggiornamento delle info sul sito	3 giorni	4 giorni	3 giorni	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informatici (max 15 minuti allo sportello)	numero minuti necessari per l'acquisizione/risposta	max 10 minuti		5 minuti	
	Nella erogazione del servizio	Entro 48 ore dall'acquisizione dell'atto da depositare	Termine di conclusione del procedimento -Gli atti vengono acquisiti e registrati al protocollo informatico entro 48 ore dal deposito	entro 48 ore	entro 60 ore	24 ore	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi di reclamo (max tempi previsti dalla legge)	n. giorni lavorativi per la risposta dalla ricezione del reclamo	15 giorni		nessun reclamo	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	numero di giorni necessari per l'aggiornamento delle info sul sito web	4 giorni	5 giorni	3 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	numero di giorni necessari per l'aggiornamento delle info sul sito web	4 giorni	5 giorni	2 giorni	
Efficacia	Conformità	Conformità della prestazione erogata alla normativa vigente	numero di pratiche evase conformemente (alla norma di rifeimento e/o a procedure standard dell'ufficio)	90%	80%	12.626 PUBBLICAZIONI - 7.693 NOTIFICHE	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	90%	80%	100%	
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Coerenza a norme e statuizioni	90%	80%	100%	

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° SEMESTRE 2023

Servizio 4: Oggetti Smarriti

CARTA DEI SERVIZI INFORMATIVI							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giorni di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base settimanale	40%		40%	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (telefoniche)	Numero di risposte fornite telefonicamente	tempestivamente		tempestivamente	
	Tempi medi di rilascio	tempo massimo espresso in gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della	giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	1 giorno	3 giorni	1 giorno	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo espresso in gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	10 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 giorni		nessun aggiornamento si è reso necessario	
	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		nessun aggiornamento si è reso necessario	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		nessun aggiornamento si è reso necessario	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n.	90%		100%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. richieste pervenute	90%		nessun reclamo	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste evase rispetto al numero di richieste 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. 39
1° SEMESTRE 2024

dei 39 standards di qualità riferiti ai 4 Servizi descritti nella Carta:

-  n. 37 standard sono risultati completamente rispettati pari al 94,87%
-  n. 2 standard sono risultati non valutabili pari al 5,13%



Carta dei Servizi Informativi
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
2° SEMESTRE 2024

INDICE

Rendicontazione

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

Servizi mappati nella Carta n. 4:

Servizio 1: UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Servizio 2: CASA COMUNALE

Servizio 3: UFFICIO MESSI - ALBO PRETORIO

Servizio 4: OGGETTI SMARRITI

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

Servizio 1: UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO							
CARTA DEI SERVIZI INFORMATIVI							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giorni di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	90%	80%	128	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	tempi di aggiornamento delle info sul sito	3 giorni	4 giorni	2 giorni	
Tempestività	Nelle informazioni del servizio	Tempo medio delle informazioni max 15 min.via telefono – max 30 min. allo sportello	n. di minuti necessari per l'Acquisizione/risposta	max 15 min.via telefono– max 30 min. allo sportello	max 20 min.via telefono– max 45 min. allo sportello	max 15 minuti al telefono - max 30 min. sportello	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio max 30 minuti	n. di minuti necessari per fornire le informazioni richieste allo sportello	30 minuti allo sportello	60 minuti	30 minuti	
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi di reclamo (max tempi previsti dalla legge)	n. giorni lavorativi per la risposta dalla ricezione del reclamo	5 giorni	7 giorni	max 5 giorni	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	numero di giorni necessari per l'aggiornamento delle info sul sito web	4 giorni	5 giorni	max 4 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	4 giorni	5 giorni	max 4 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	80%	70%	2628	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	20%	30%	nessun reclamo	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	numero di segnalazioni ed informazioni riscontrate	80%	60%	100%	

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

Servizio 2: Casa Comunale							
CARTA DEI SERVIZI INFORMATIVI							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giorni di apertura al pubblico /n. giorni programmati di apertura al pubblico	90%	80%	140/140	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	tempi di aggiornamento delle info sul sito	3 giorni	4 giorni	nessuna modifica	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informatici (max 15 minuti allo sportello)	numero minuti necessari per l'acquisizione/risposta	max 10 minuti		5 minuti	
	Nella erogazione del servizio	Entro 48 ore dall'acquisizione dell'atto da depositare	Termine di conclusione del procedimento -Gli atti vengono acquisiti e registrati al protocollo informatico entro 48 ore dal deposito	entro 48 ore	entro 60 ore	24 ore	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi di reclamo (max tempi previsti dalla legge)	n. giorni lavorativi per la risposta dalla ricezione del reclamo	15 giorni		nessun reclamo	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	numero di giorni necessari per l'aggiornamento delle info sul sito web	4 giorni	5 giorni		
	Procedure di contatto	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	numero di giorni necessari per l'aggiornamento delle info sul sito web	4 giorni	5 giorni	nessuna modifica	
Efficacia	Conformità	Conformità della prestazione erogata alla normativa vigente	numero di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio)	90%	80%	126282/126282	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	90%	80%		
	Completezza	Esaurività della prestazione erogata	Coerenza a norme e statuizioni	90%	80%	100% prestazioni erogate secondo la normativa di riferimento	

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

Servizio 3: Uff. Messi - Albo Pretorio							
CARTA DEI SERVIZI INFORMATIVI							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giorni di apertura al pubblico /n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	90%	80%	128	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	tempi di aggiornamento delle info sul sito	3 giorni	4 giorni	3 GIORNI	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informatici (max 15 minuti allo sportello)	numero minuti necessari per l'acquisizione/risposta	max 10 minuti		5 MINUTI	
	Nella erogazione del servizio	Entro 48 ore dall'acquisizione dell'atto da depositare	Termine di conclusione del procedimento -Gli atti vengono acquisiti e registrati al protocollo informatico entro 48 ore dal deposito	entro 48 ore	entro 60 ore	24 ORE	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi di reclamo (max tempi previsti dalla legge)	n. giorni lavorativi per la risposta dalla ricezione del reclamo	15 giorni		NESSUN RECLAMO	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	numero di giorni necessari per l'aggiornamento delle info sul sito web	4 giorni	5 giorni	3 GIORNI	
	Procedure di contatto	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	numero di giorni necessari per l'aggiornamento delle info sul sito web	4 giorni	5 giorni	2 GIORNI	
Efficacia	Conformità	Conformità della prestazione erogata alla normativa vigente	numero di pratiche evase conformemente (alla norma di rifeimento e/o a procedure standard dell'ufficio)	90%	80%	13783 PUBBLICAZIONI 7906 NOTIFICHE	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	90%	80%	100%	
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Coerenza a norme e statuizioni	90%	80%	100%	

Servizio 4: Oggetti Smarriti							
CARTA DEI SERVIZI INFORMATIVI							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giorni di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base settimanale	40%		40%	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (telefoniche)	Numero di risposte fornite telefonicamente	tempestivamente		tempestivamente	
	Tempi medi di rilascio	tempo massimo espresso in gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	1 giorno	3 giorni	1 giorno	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo espresso in gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	10 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 giorni		nessun aggiornamento si è reso necessario	
	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		nessun aggiornamento si è reso necessario	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		nessun aggiornamento si è reso necessario	
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 / n. richieste pervenute	90%		nessun reclamo	
	Completezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste evase rispetto al numero di richieste 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. 40***
2° SEMESTRE 2024

dei 40 standards di qualità riferiti ai 8 Servizi descritti nella Carta:

	n. 33 standard sono risultati completamente rispettati pari al	82,50%
	n. 7 standard sono risultati non valutabili pari al	17,50%