



**Carta dei Servizi allo Sport**  
**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. 5:*

Servizio n. 1 Utilizzo Impianti Sportivi Comunali

Servizio n. 2 Utilizzo Palestre Scolastiche

Servizio n. 3 Concessione Impianti Sportivi per Singoli Eventi

Servizio n. 4 Rilascio Tessere Piscina Comunale

Servizio n. 5 Abbonamento Annuale Stadio delle Palme

Carta dei Servizi allo Sport  
**CONTROLLO DELLA 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: Utilizzo Impianti Sportivi Comunali**

| Carta dei Servizi Ufficio Sport, Turismo e Gestione Impianti Sportivi             |                                      |                                                                                                           |                                                                                                                                             |                      |                    |                    |                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|--------------------|----------------------------|
| 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. giorni effettivi di apertura al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi                                                      | 90%                  |                    | 75/126             |                            |
|                                                                                   |                                      | Apertura pomeridiana degli uffici                                                                         | n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi                                        | 90%                  |                    | 25/25              |                            |
|                                                                                   | Accessibilità multicanale            | informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi                                            | n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati                                                                  | 80%                  |                    | 0                  |                            |
| Tempestività                                                                      | Tempi medi di rilascio               | tempo massimo di rilascio dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio | n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute                                           | 30 giorni            | 60 giorni          | 330/341            |                            |
|                                                                                   | Tempi medi di risposta su reclamo    | tempo massimo di risposta dalla presentazione del reclamo                                                 | n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti                                                                  | 30 giorni            | 60 giorni          | 0                  |                            |
| Trasparenza                                                                       | Responsabili                         | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento  | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web                                                                                           | 5 giorni             | 10 giorni          | 5                  |                            |
|                                                                                   | Procedure di contatto                | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto                          | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web                                                                                           | 5 giorni             | 10 giorni          | 5                  |                            |
|                                                                                   | Tempistiche di risposta              | pubblicazione su sito web della tempistica programmata                                                    | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web                                                                                           | 5 giorni             | 10 giorni          | 5                  |                            |
|                                                                                   | Eventuali spese a carico dell'utente | pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente                                      | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente                                           | 5 giorni             | 10 giorni          | 5                  |                            |
| Efficacia                                                                         | Conformità                           | regolarità della prestazione erogata                                                                      | n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute         | 90%                  |                    | 330/341            |                            |
|                                                                                   | Affidabilità                         | pertinenza della prestazione erogata                                                                      | n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto / N. totale di reclami pervenuti                  | 50%                  |                    | 0                  |                            |
|                                                                                   | Compiutezza                          | esaustività della prestazione erogata                                                                     | n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute | 90%                  |                    | 330/341            |                            |

Carta dei Servizi allo Sport  
**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: Utilizzo Palestre scolastiche**

| Carta dei Servizi Ufficio Sport, Turismo e Gestione Impianti Sportivi             |                                      |                                                                                                           |                                                                                                                                             |                      |                       |                    |                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------|--------------------|-------------------------------|
| 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. giorni effettivi di apertura al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi                                                      | 90%                  |                       | 75/126             |                               |
|                                                                                   |                                      | Apertura pomeridiana degli uffici                                                                         | n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi                                        | 90%                  |                       | 25/25              |                               |
|                                                                                   | Accessibilità multicanale            | informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi                                            | n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati                                                                  | 80%                  |                       | 0                  |                               |
| Tempestività                                                                      | Tempi medi di rilascio               | tempo massimo di rilascio dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio | n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute                                           | 30 giorni            | 60 giorni             | 22/29              | 76%                           |
|                                                                                   | Tempi medi di risposta su reclamo    | tempo massimo di risposta dalla presentazione del reclamo                                                 | n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti                                                                  | 30 giorni            | 60 giorni             | 0                  |                               |
| Trasparenza                                                                       | Responsabili                         | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento  | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web                                                                                           | 5 giorni             | 10 giorni             | 5                  |                               |
|                                                                                   | Procedure di contatto                | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto                          | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web                                                                                           | 5 giorni             | 10 giorni             | 5                  |                               |
|                                                                                   | Tempistiche di risposta              | pubblicazione su sito web della tempistica programmata                                                    | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web                                                                                           | 5 giorni             | 10 giorni             | 5                  |                               |
|                                                                                   | Eventuali spese a carico dell'utente | pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente                                      | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente                                           | 5 giorni             | 10 giorni             | 5                  |                               |
| Efficacia                                                                         | Conformità                           | regolarità della prestazione erogata                                                                      | n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute         | 90%                  |                       | 22/29              |                               |
|                                                                                   | Affidabilità                         | pertinenza della prestazione erogata                                                                      | n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto / N. totale di reclami pervenuti                  | 50%                  |                       | 0                  |                               |
|                                                                                   | Compiutezza                          | esaustività della prestazione erogata                                                                     | n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute | 90%                  |                       | 22/29              |                               |

Carta dei Servizi allo Sport  
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: Concessione Impianti Sportivi per singoli eventi                                                                       |                                      |                                                                                                           |                                                                                                                                             |                      |                    |                    |                               |
| Carta dei Servizi Ufficio Sport, Turismo e Gestione Impianti Sportivi                                                              |                                      |                                                                                                           |                                                                                                                                             |                      |                    |                    |                               |
| 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. giorni effettivi di apertura al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi                                                      | 90%                  |                    | 75/126             |                               |
|                                                                                                                                    |                                      | Apertura pomeridiana degli uffici                                                                         | n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi                                        | 90%                  |                    | 25/25              |                               |
|                                                                                                                                    | Accessibilità multicanale            | informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi                                            | n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati                                                                  | 80%                  |                    | 0                  |                               |
| Tempestività                                                                                                                       | Tempi medi di rilascio               | tempo massimo di rilascio dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio | n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute                                           | 30 giorni            | 60 giorni          | 40/45              |                               |
|                                                                                                                                    | Tempi medi di risposta su reclamo    | tempo massimo di risposta dalla presentazione del reclamo                                                 | n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti                                                                  | 30 giorni            | 60 giorni          | 0                  |                               |
| Trasparenza                                                                                                                        | Responsabili                         | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento  | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web                                                                                           | 5 giorni             | 10 giorni          | 5                  |                               |
|                                                                                                                                    | Procedure di contatto                | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto                          | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web                                                                                           | 5 giorni             | 10 giorni          | 5                  |                               |
|                                                                                                                                    | Tempistiche di risposta              | pubblicazione su sito web della tempistica programmata                                                    | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web                                                                                           | 5 giorni             | 10 giorni          | 5                  |                               |
|                                                                                                                                    | Eventuali spese a carico dell'utente | pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente                                      | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente                                           | 5 giorni             | 10 giorni          | 5                  |                               |
| Efficacia                                                                                                                          | Conformità                           | regolarità della prestazione erogata                                                                      | n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute         | 90%                  |                    | 40/45              |                               |
|                                                                                                                                    | Affidabilità                         | pertinenza della prestazione erogata                                                                      | n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto / N. totale di reclami pervenuti                  | 50%                  |                    | 0                  |                               |
|                                                                                                                                    | Compiutezza                          | esaustività della prestazione erogata                                                                     | n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute | 90%                  |                    | 40/45              |                               |

Carta dei Servizi allo Sport  
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: Rilascio tessere Piscina Comunale

| Carta dei Servizi Ufficio Sport, Turismo e Gestione Impianti Sportivi             |                                      |                                                                                                           |                                                                                                                                             |                      |                    |                    |                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|--------------------|----------------------------|
| 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. giorni effettivi di apertura al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi                                                      | 90%                  |                    | 168/175            |                            |
|                                                                                   |                                      | Apertura pomeridiana degli uffici                                                                         | n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi                                        | 90%                  |                    | 117/175            |                            |
|                                                                                   | Accessibilità multicanale            | informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi                                            | n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati                                                                  | 80%                  |                    | 0                  |                            |
| Tempestività                                                                      | Tempi medi di rilascio               | tempo massimo di rilascio dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio | n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute                                           | 30 giorni            | 60 giorni          | 662/662            |                            |
|                                                                                   | Tempi medi di risposta su reclamo    | tempo massimo di risposta dalla presentazione del reclamo                                                 | n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti                                                                  | 30 giorni            | 60 giorni          | 0                  |                            |
| Trasparenza                                                                       | Responsabili                         | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento  | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web                                                                                           | 5 giorni             | 10 giorni          | 5                  |                            |
|                                                                                   | Procedure di contatto                | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto                          | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web                                                                                           | 5 giorni             | 10 giorni          | 5                  |                            |
|                                                                                   | Tempistiche di risposta              | pubblicazione su sito web della tempistica programmata                                                    | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web                                                                                           | 5 giorni             | 10 giorni          | 5                  |                            |
|                                                                                   | Eventuali spese a carico dell'utente | pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente                                      | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente                                           | 5 giorni             | 10 giorni          | 5                  |                            |
| Efficacia                                                                         | Conformità                           | regolarità della prestazione erogata                                                                      | n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute         | 90%                  |                    | 662/662            |                            |
|                                                                                   | Affidabilità                         | pertinenza della prestazione erogata                                                                      | n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto / N. totale di reclami pervenuti                  | 50%                  |                    | 0                  |                            |
|                                                                                   | Compiutezza                          | esaustività della prestazione erogata                                                                     | n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute | 90%                  |                    | 662/662            |                            |

Carta dei Servizi allo Sport  
**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: Abbonamento annuale Stadio delle Palme**

| Carta dei Servizi Ufficio Sport, Turismo e Gestione Impianti Sportivi             |                                      |                                                                                                           |                                                                                                                                             |                      |                    |                    |                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|--------------------|----------------------------|
| 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. giorni effettivi di apertura al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi                                                      | 90%                  |                    | 75/126             |                            |
|                                                                                   |                                      | Apertura pomeridiana degli uffici                                                                         | n. giorni effettivi di apertura pomeridiana al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi                                          | 90%                  |                    | 25/25              |                            |
|                                                                                   | Accessibilità multicanale            | informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi                                            | n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati                                                                  | 80%                  |                    | 0                  |                            |
| Tempestività                                                                      | Tempi medi di rilascio               | tempo massimo di rilascio dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio | n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute                                           | 30 giorni            | 60 giorni          | 27/27              |                            |
|                                                                                   | Tempi medi di risposta su reclamo    | tempo massimo di risposta dalla presentazione del reclamo                                                 | n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti                                                                  | 30 giorni            | 60 giorni          | 0                  |                            |
| Trasparenza                                                                       | Responsabili                         | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento  | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web                                                                                           | 5 giorni             | 10 giorni          | 5                  |                            |
|                                                                                   | Procedure di contatto                | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto                          | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web                                                                                           | 5 giorni             | 10 giorni          | 5                  |                            |
|                                                                                   | Tempistiche di risposta              | pubblicazione su sito web della tempistica programmata                                                    | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web                                                                                           | 5 giorni             | 10 giorni          | 5                  |                            |
|                                                                                   | Eventuali spese a carico dell'utente | pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente                                      | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente                                           | 5 giorni             | 10 giorni          | 5                  |                            |
| Efficacia                                                                         | Conformità                           | regolarità della prestazione erogata                                                                      | n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute         | 90%                  |                    | 27/27              |                            |
|                                                                                   | Affidabilità                         | pertinenza della prestazione erogata                                                                      | n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto / N. totale di reclami pervenuti                  | 50%                  |                    | 0                  |                            |
|                                                                                   | Compiutezza                          | esaustività della prestazione erogata                                                                     | n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute | 90%                  |                    | 27/27              |                            |

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

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

 **Standards di qualità monitorati => n. 60**

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

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

|                                                                                     |       |                                                          |        |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------------|--------|
|  | n. 54 | standard sono risultati completamente rispettati pari al | 90,00% |
|  | n. 6  | standard sono risultati parzialmente rispettati pari al  | 10,00% |



**Carta dei Servizi allo Sport**  
**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. 5:*

Servizio n. 1 Utilizzo Impianti Sportivi Comunali

Servizio n. 2 Utilizzo Palestre Scolastiche

Servizio n. 3 Concessione Impianti Sportivi per Singoli Eventi

Servizio n. 4 Rilascio Tessere Piscina Comunale

Servizio n. 5 Abbonamento Annuale Stadio delle Palme

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

| SERVIZIO 1: Utilizzo Impianti Sportivi Comunali                                   |                                      |                                                                                                           |                                                                                                                                             |                      |                    |                    |                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|--------------------|----------------------------|
| Carta dei Servizi Ufficio Sport e Impianti Sportivi                               |                                      |                                                                                                           |                                                                                                                                             |                      |                    |                    |                            |
| 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. giorni effettivi di apertura al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi                                                      | 90%                  |                    | 77/127             |                            |
|                                                                                   |                                      | Apertura pomeridiana degli uffici                                                                         | n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi                                        | 90%                  |                    | 25/27              |                            |
|                                                                                   | Accessibilità multicanale            | informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi                                            | n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati                                                                  | 80%                  |                    | 0                  |                            |
| Tempestività                                                                      | Tempi medi di rilascio               | tempo massimo di rilascio dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio | n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute                                           | 30 giorni            | 60 giorni          | 203/212            |                            |
|                                                                                   | Tempi medi di risposta su reclamo    | tempo massimo di risposta dalla presentazione del reclamo                                                 | n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti                                                                  | 30 giorni            | 60 giorni          | 0                  |                            |
| Trasparenza                                                                       | Responsabili                         | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento  | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web                                                                                           | 5 giorni             | 10 giorni          | 5                  |                            |
|                                                                                   | Procedure di contatto                | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto                          | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web                                                                                           | 5 giorni             | 10 giorni          | 5                  |                            |
|                                                                                   | Tempistiche di risposta              | pubblicazione su sito web della tempistica programmata                                                    | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web                                                                                           | 5 giorni             | 10 giorni          | 5                  |                            |
|                                                                                   | Eventuali spese a carico dell'utente | pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente                                      | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente                                           | 5 giorni             | 10 giorni          | 5                  |                            |
| Efficacia                                                                         | Conformità                           | regolarità della prestazione erogata                                                                      | n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute         | 90%                  |                    | 203/212            |                            |
|                                                                                   | Affidabilità                         | pertinenza della prestazione erogata                                                                      | n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto / N. totale di reclami pervenuti                  | 50%                  |                    | 0                  |                            |
|                                                                                   | Compiutezza                          | esaustività della prestazione erogata                                                                     | n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute | 90%                  |                    | 203/212            |                            |

| SERVIZIO 2: Utilizzo Palestre scolastiche                                         |                                      |                                                                                                           |                                                                                                                                             |                      |                       |                    |                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------|--------------------|-------------------------------|
| Carta dei Servizi Ufficio Sport e Impianti Sportivi                               |                                      |                                                                                                           |                                                                                                                                             |                      |                       |                    |                               |
| 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. giorni effettivi di apertura al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi                                                      | 90%                  |                       | 77/127             |                               |
|                                                                                   |                                      | Apertura pomeridiana degli uffici                                                                         | n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi                                        | 90%                  |                       | 25/27              |                               |
|                                                                                   | Accessibilità multicanale            | informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi                                            | n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati                                                                  | 80%                  |                       | 0                  |                               |
| Tempestività                                                                      | Tempi medi di rilascio               | tempo massimo di rilascio dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio | n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute                                           | 30 giorni            | 60 giorni             | 40/180             |                               |
|                                                                                   | Tempi medi di risposta su reclamo    | tempo massimo di risposta dalla presentazione del reclamo                                                 | n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti                                                                  | 30 giorni            | 60 giorni             | 0                  |                               |
| Trasparenza                                                                       | Responsabili                         | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento  | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web                                                                                           | 5 giorni             | 10 giorni             | 5                  |                               |
|                                                                                   | Procedure di contatto                | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto                          | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web                                                                                           | 5 giorni             | 10 giorni             | 5                  |                               |
|                                                                                   | Tempistiche di risposta              | pubblicazione su sito web della tempistica programmata                                                    | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web                                                                                           | 5 giorni             | 10 giorni             | 5                  |                               |
|                                                                                   | Eventuali spese a carico dell'utente | pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente                                      | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente                                           | 5 giorni             | 10 giorni             | 5                  |                               |
| Efficacia                                                                         | Conformità                           | regolarità della prestazione erogata                                                                      | n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute         | 90%                  |                       | 40/180             |                               |
|                                                                                   | Affidabilità                         | pertinenza della prestazione erogata                                                                      | n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto / N. totale di reclami pervenuti                  | 50%                  |                       | 0                  |                               |
|                                                                                   | Compiutezza                          | esaustività della prestazione erogata                                                                     | n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute | 90%                  |                       | 40/180             |                               |

| SERVIZIO 3: Concessione Impianti Sportivi per singoli eventi                      |                                      |                                                                                                           |                                                                                                                                             |                      |                       |                    |                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------|--------------------|-------------------------------|
| Carta dei Servizi Ufficio Sport e Impianti Sportivi                               |                                      |                                                                                                           |                                                                                                                                             |                      |                       |                    |                               |
| 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. giorni effettivi di apertura al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi                                                      | 90%                  |                       | 77/127             |                               |
|                                                                                   |                                      | Apertura pomeridiana degli uffici                                                                         | n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi                                        | 90%                  |                       | 25/27              |                               |
|                                                                                   | Accessibilità multicanale            | informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi                                            | n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati                                                                  | 80%                  |                       | 0                  |                               |
| Tempestività                                                                      | Tempi medi di rilascio               | tempo massimo di rilascio dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio | n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute                                           | 30 giorni            | 60 giorni             | 99/105             |                               |
|                                                                                   | Tempi medi di risposta su reclamo    | tempo massimo di risposta dalla presentazione del reclamo                                                 | n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti                                                                  | 30 giorni            | 60 giorni             | 0                  |                               |
| Trasparenza                                                                       | Responsabili                         | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento  | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web                                                                                           | 5 giorni             | 10 giorni             | 5                  |                               |
|                                                                                   | Procedure di contatto                | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto                          | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web                                                                                           | 5 giorni             | 10 giorni             | 5                  |                               |
|                                                                                   | Tempistiche di risposta              | pubblicazione su sito web della tempistica programmata                                                    | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web                                                                                           | 5 giorni             | 10 giorni             | 5                  |                               |
|                                                                                   | Eventuali spese a carico dell'utente | pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente                                      | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente                                           | 5 giorni             | 10 giorni             | 5                  |                               |
| Efficacia                                                                         | Conformità                           | regolarità della prestazione erogata                                                                      | n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute         | 90%                  |                       | 99/105             |                               |
|                                                                                   | Affidabilità                         | pertinenza della prestazione erogata                                                                      | n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto / N. totale di reclami pervenuti                  | 50%                  |                       | 0                  |                               |
|                                                                                   | Compiutezza                          | esaustività della prestazione erogata                                                                     | n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute | 90%                  |                       | 99/105             |                               |

| SERVIZIO 4: Rilascio tessere Piscina Comunale                                     |                                      |                                                                                                           |                                                                                                                                             |                      |                    |                    |                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|--------------------|----------------------------|
| Carta dei Servizi Ufficio Sport e Impianti Sportivi                               |                                      |                                                                                                           |                                                                                                                                             |                      |                    |                    |                            |
| 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. giorni effettivi di apertura al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi                                                      | 90%                  |                    | 22/127             | Impianto chiuso            |
|                                                                                   |                                      | Apertura pomeridiana degli uffici                                                                         | n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi                                        | 90%                  |                    | 22/27              |                            |
|                                                                                   | Accessibilità multicanale            | informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi                                            | n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati                                                                  | 80%                  |                    | 0                  |                            |
| Tempestività                                                                      | Tempi medi di rilascio               | tempo massimo di rilascio dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio | n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute                                           | 30 giorni            | 60 giorni          | 0                  |                            |
|                                                                                   | Tempi medi di risposta su reclamo    | tempo massimo di risposta dalla presentazione del reclamo                                                 | n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti                                                                  | 30 giorni            | 60 giorni          | 0                  |                            |
| Trasparenza                                                                       | Responsabili                         | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento  | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web                                                                                           | 5 giorni             | 10 giorni          | 5                  |                            |
|                                                                                   | Procedure di contatto                | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto                          | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web                                                                                           | 5 giorni             | 10 giorni          | 5                  |                            |
|                                                                                   | Tempistiche di risposta              | pubblicazione su sito web della tempistica programmata                                                    | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web                                                                                           | 5 giorni             | 10 giorni          | 5                  |                            |
|                                                                                   | Eventuali spese a carico dell'utente | pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente                                      | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente                                           | 5 giorni             | 10 giorni          | 5                  |                            |
| Efficacia                                                                         | Conformità                           | regolarità della prestazione erogata                                                                      | n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute         | 90%                  |                    | 0                  |                            |
|                                                                                   | Affidabilità                         | pertinenza della prestazione erogata                                                                      | n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto / N. totale di reclami pervenuti                  | 50%                  |                    | 0                  |                            |
|                                                                                   | Compiutezza                          | esaustività della prestazione erogata                                                                     | n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute | 90%                  |                    | 0                  |                            |

| SERVIZIO 5: Abbonamento annuale Stadio delle Palme                                |                                      |                                                                                                           |                                                                                                                                             |                      |                       |                    |                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------|--------------------|-------------------------------|
| Carta dei Servizi Ufficio Sport e Impianti Sportivi                               |                                      |                                                                                                           |                                                                                                                                             |                      |                       |                    |                               |
| COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE |                                      |                                                                                                           |                                                                                                                                             |                      |                       |                    |                               |
| Dimensione/<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. giorni effettivi di apertura al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi                                                      | 90%                  |                       | 77/127             |                               |
|                                                                                   |                                      | Apertura pomeridiana degli uffici                                                                         | n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi                                        | 90%                  |                       | 25/27              |                               |
|                                                                                   | Accessibilità multicanale            | informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi                                            | n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati                                                                  | 80%                  |                       | 0                  |                               |
| Tempestività                                                                      | Tempi medi di rilascio               | tempo massimo di rilascio dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio | n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute                                           | 30 giorni            | 60 giorni             | 11 su 11           |                               |
|                                                                                   | Tempi medi di risposta su reclamo    | tempo massimo di risposta dalla presentazione del reclamo                                                 | n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti                                                                  | 30 giorni            | 60 giorni             | 0                  |                               |
| Trasparenza                                                                       | Responsabili                         | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento  | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web                                                                                           | 5 giorni             | 10 giorni             | 5                  |                               |
|                                                                                   | Procedure di contatto                | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto                          | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web                                                                                           | 5 giorni             | 10 giorni             | 5                  |                               |
|                                                                                   | Tempistiche di risposta              | pubblicazione su sito web della tempistica programmata                                                    | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web                                                                                           | 5 giorni             | 10 giorni             | 5                  |                               |
|                                                                                   | Eventuali spese a carico dell'utente | pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente                                      | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente                                           | 5 giorni             | 10 giorni             | 5                  |                               |
| Efficacia                                                                         | Conformità                           | regolarità della prestazione erogata                                                                      | n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute         | 90%                  |                       | 11 su 11           |                               |
|                                                                                   | Affidabilità                         | pertinenza della prestazione erogata                                                                      | n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto / N. totale di reclami pervenuti                  | 50%                  |                       | 0                  |                               |
|                                                                                   | Compiutezza                          | esaustività della prestazione erogata                                                                     | n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute | 90%                  |                       | 11 su 11           |                               |

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

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

 **Standards di qualità monitorati => n. 60**

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

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

|                                                                                    |                                                            |        |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------|
|   | n. 37 standard sono stati completamente rispettati pari al | 61,67% |
|   | n. 4 standard sono stati parzialmente rispettati pari al   | 6,67%  |
|   | n. 3 standard non sono stati rispettati pari al            | 5,00%  |
|  | n. 16 standard sono risultati non valutabili pari al       | 26,67% |