



**Carta dei Servizi Statistici**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**ANNO 2021**

## INDICE

### Rendicontazione

#### Controllo della qualità resa

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

##### *Servizi mappati nella Carta n. 1:*

- Servizio 1 Informazioni statistiche sulla città di Palermo

**Carta dei Servizi Statistici**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI ANNO 2021**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2021

Servizio: Informazioni statistiche sulla Città di Palermo

Carta dei Servizi Unità di Staff Statistica

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	n. giorni effettivi di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	95%		A causa delle disposizioni adottate per l'emergenza sanitaria, l'apertura al pubblico è stata sospesa	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. giorni effettivi di apertura pomeridiana al pubblico/n. giorni programmati di apertura pomeridiana al pubblico su base annuale	90%		A causa delle disposizioni adottate per l'emergenza sanitaria, l'apertura al pubblico è stata sospesa	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta di informazioni statistiche	4		3 (e-mail, PEC, telefono)	
Tempestività	Tempi medi di risposta	Tempi medi di risposta delle richieste di informazioni statistiche	Media annuale dei tempi di risposta di tutte le richieste di informazioni statistiche pervenute	15 giorni	30 giorni	6,1 giorni (calcolato su n. 44 richieste pervenute nel primo semestre)	
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	15 giorni	30 giorni	0 (nessun reclamo)	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5		0 (nessun aggiornamento)	
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5		0 (nessun aggiornamento)	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5		0 (nessun aggiornamento)	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5		0 (nessun aggiornamento)	
Efficacia	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. richieste pervenute	10%		0 (nessun reclamo)	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste concluse senza richieste integrative/ n. tot. di richieste pervenute	90%		98%	



**Carta dei Servizi Statistici**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI ANNO 2021**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021

Servizio: Informazioni statistiche sulla Città di Palermo

Carta dei Servizi Unità di Staff Statistica

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	n. giorni effettivi di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	95%		100% (si è garantita l'apertura al pubblico per tutti i giorni programmati)	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. giorni effettivi di apertura pomeridiana al pubblico/n. giorni programmati di apertura pomeridiana al pubblico su base annuale	90%		100% (si è garantita l'apertura al pubblico per tutti i pomeriggi programmati)	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta di informazioni statistiche	4		4 (di persona, e-mail, PEC, telefono)	
Tempestività	Tempi medi di risposta	Tempi medi di risposta delle richieste di informazioni statistiche	Media annuale dei tempi di risposta di tutte le richieste di informazioni statistiche pervenute	15 giorni	30 giorni	0,9 giorni (calcolato su n. 9 richieste pervenute nel secondo semestre)	
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	15 giorni	30 giorni	0 (nessun reclamo)	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5		0 (nessun aggiornamento)	
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5		0 (nessun aggiornamento)	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5		0 (nessun aggiornamento)	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5		0 (nessun aggiornamento)	
Efficacia	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. richieste pervenute	10%		0 (nessun reclamo)	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste concluse senza richieste integrative/ n. tot. di richieste pervenute	90%		100%	



**Carta dei Servizi Statistici**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI ANNO 2021**

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

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

 ***Servizi erogati => 1***

 ***Standards di qualità monitorati =>11***

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

**1° semestre 2021:**

-  .... tutti gli 11 standards di qualità riferiti al Servizio descritto nella Carta risultano completamente rispettati.

 ***Servizi erogati => 1***

 ***Standards di qualità monitorati =>11***

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

**2° semestre 2021:**

-  .... tutti gli 11 standards di qualità riferiti al Servizio descritto nella Carta risultano completamente rispettati.

