



**Carta dei Servizi del Patrimonio Immobiliare  
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI  
1° SEMESTRE 2022**



## INDICE

### Rendicontazione

#### Controllo della qualità resa 1° SEMESTRE 2022

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

##### *Servizi mappati nella Carta n. 5:*

Servizio n. 1 Concessione beni demaniali

Servizio n. 2 Concessione beni del patrimonio indisponibile

Servizio n. 3 Concessione Beni Confiscati alla Criminalità Organizzata

Servizio n. 4 Alienazione alloggi ERP

Servizio n. 5 Attestazione titolarità beni immobili comunali (edifici, strade, aree)

**Carta dei Servizi del Patrimonio Immobiliare**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

Servizi 1 -2 : Concessione beni Demanio Comunale e Patrimonio Indisponibile.

Carta dei Servizi del PATRIMONIO IMMOBILIARE								
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. 2 giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/ su n. 5 tot. giornate lavorative	90%	90%	causa emergenza sanitaria		
	Accessibilità multicanale	sito web istituzionale	tempestiva pubblicazione di comunicazioni e/o avvisi; pubblicazione modulistica per presentazione richieste/istanze	100%	100%	100/100	100%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo in gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione del servizio (max previsto per legge)	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	80%	80/100	80%	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi di acquisizione informazioni	30 minuti presso la sede/10 minuti via telefono/3 giorni posta elettronica	3 giorni	5 giorni	6 giorni		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo consentito per legge per la risposta a reclami	n. risposte fornite entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	100%	95%	nessun reclamo		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	aggiornamento tempestivo sul sito	1 giorno	3 giorni	3 giorni		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	aggiornamento tempestivo sul sito	1 giorno	3 giorni	3 giorni		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	aggiornamento tempestivo sul sito	1 giorno	3 giorni	3 giorni		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	numero di controlli effettuati d'ufficio per la verifica del rispetto dei tempi di erogazione dei servizi	90%	100%	90%		
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di richieste di chiarimenti accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	80%	100%	100%		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / tot. di istanze pervenute	0%	0%	0%		

**Carta dei Servizi del Patrimonio Immobiliare**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

Servizio 3: Concessione Beni Confiscati alla Criminalità Organizzata

Carta dei Servizi del PATRIMONIO IMMOBILIARE								
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. 2 giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/ su n. 5 tot. giornate lavorative	90%	90%	90/100	90%	
	Accessibilità multicanale	sito web istituzionale	tempestiva pubblicazione di comunicazioni e/o avvisi; pubblicazione modulistica per presentazione richieste/istanze	100%	100%	100/100	100%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo in gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione del servizio (max previsto per legge)	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	80%	90/100	90%	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi di acquisizione informazioni	30 minuti presso la sede/10 minuti via telefono/3 giorni posta elettronica	3 giorni	5 giorni	5 giorni		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo consentito per legge per la risposta a reclami	n. risposte fornite entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	100%	95%	nessun reclamo		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	aggiornamento tempestivo sul sito	1 giorno	3 giorni	3 giorni		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	aggiornamento tempestivo sul sito	1 giorno	3 giorni	3 giorni		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	aggiornamento tempestivo sul sito	1 giorno	3 giorni	3 giorni		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	numero di controlli effettuati d'ufficio per la verifica del rispetto dei tempi di erogazione dei servizi	90%	100%	90%		
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di richieste di chiarimenti accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	80%	100%	100%		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / tot. di istanze pervenute	0%	0%	0		

**Carta dei Servizi del Patrimonio Immobiliare**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

Servizio 4: Alienazione alloggi ERP

Carta dei Servizi del PATRIMONIO IMMOBILIARE								
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. 2 giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/ su n. 5 tot. giornate lavorative	90%	90%	causa emergenza sanitaria		
	Accessibilità multicanale	sito web istituzionale	tempestiva pubblicazione di comunicazioni e/o avvisi; pubblicazione modulistica per presentazione richieste/istanze	100%	100%	ricevimento pubblico su appuntamento concordato	100%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo in gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione del servizio (max previsto per legge)	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	80%	60/100	60%	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi di acquisizione informazioni	30 minuti presso la sede/10 minuti via telefono/3 giorni posta elettronica	3 giorni	5 giorni	3 giorni		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo consentito per legge per la risposta a reclami	n. risposte fornite entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	100%	95%	nessun reclamo	0%	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	aggiornamento tempestivo sul sito	1 giorno	3 giorni	1 giorno		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	aggiornamento tempestivo sul sito	1 giorno	3 giorni	1 giorno		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	aggiornamento tempestivo sul sito	1 giorno	3 giorni	1 giorno		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	numero di controlli effettuati d'ufficio per la verifica del rispetto dei tempi di erogazione dei servizi	90%	100%	90%		
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di richieste di chiarimenti accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	80%	100%	90%		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / tot. di istanze pervenute	0%	0%	0	0%	

**Carta dei Servizi del Patrimonio Immobiliare**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022**

**Servizio 5: Attestazione titolarità beni comunali (edifici, strade, aree)**

Carta dei Servizi del PATRIMONIO IMMOBILIARE								
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n.2 giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n.5 tot. giornate lavorative	100%	90%	causa emergenza sanitaria ricevimento pubblico su appuntamento concordato		
	Accessibilità multicanale	sito web Comune di Palermo	modulistica online sul sito web del Comune di Palermo	100%	100%	100%		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	entro 30 gg. dalla data di presentazione dell'istanza, ad eccezione dei casi in cui, per il riscontro, è necessaria l'acquisizione di informazioni da parte di altri uffici.	Media mensile dei tempi di risposta di tutte le richieste pervenute	90%	30 giorni	90%		
	Tempi medi di rilascio multicanale	entro 30 gg. dalla data di presentazione dell'istanza, ad eccezione dei casi in cui necessita l'acquisizione di informazioni da parte di altri uffici, per il riscontro compiuto	Media mensile dei tempi di risposta di tutte le richieste di titolarità di beni pervenute	90%	30 giorni	90%		
	Tempi medi di risposta su reclamo	entro 15 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo.	Media mensile dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	90%	15 giorni	nessun reclamo pervenuto		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	comunicazione al webmaster per l'aggiornamento tempestivo del sito web	100%	100%	100%		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	comunicazione al webmaster per l'aggiornamento tempestivo del sito web	100%	100%	100%		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	comunicazione al webmaster per l'aggiornamento tempestivo del sito web	100%	100%	100%		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	comunicazione al webmaster per l'aggiornamento tempestivo del sito web	100%	100%	100%		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di riscontri forniti nei termini previsti dal Regolamento per la conclusione del procedimento (45 gg) / n. totali di istanze pervenute	90%	80%	90/100	90%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	Conformità della prestazione erogata alle competenze dell'attività propria del Servizio.	100%	100%	100%		
	Completezza	esaustività delle risposte fornite	n. di istanze concluse senza ricevere reclami	90%		90/100	90%	

**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. 45**

 **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:  
1° semestre 2022 :**

dei 45 standards di qualità riferiti ai 5 Servizi descritti nella Carta:

	n. 41	standards sono risultati completamente rispettati pari al	91,11%
	n. 1	standards sono risultati parzialmente rispettati pari al	2,22%
	n. 3	standards sono risultati non valutabili pari al	6,67%



**Carta dei Servizi del Patrimonio Immobiliare  
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI  
2° SEMESTRE 2022**



## INDICE

### Rendicontazione

#### Controllo della qualità resa 2° SEMESTRE 2022

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

##### *Servizi mappati nella Carta n. 5:*

Servizio n. 1 Concessione beni demaniali

Servizio n. 2 Concessione beni del patrimonio indisponibile

Servizio n. 3 Concessione Beni Confiscati alla Criminalità Organizzata

Servizio n. 4 Alienazione alloggi ERP

Servizio n. 5 Attestazione titolarità beni immobili comunali (edifici, strade, aree)

**Carta dei Servizi del Patrimonio Immobiliare**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022  
 Servizi 1 -2 : Concessione beni Demanio Comunale e Patrimonio Indisponibile.

Carta dei Servizi del PATRIMONIO IMMOBILIARE								
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. 2 giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/ su n. 5 tot. giornate lavorative	90%	90%	100%		
	Accessibilità multicanale	sito web istituzionale	tempestiva pubblicazione di comunicazioni e/o avvisi; pubblicazione modulistica per presentazione richieste/istanze	100%	100%	100%		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo in gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione del servizio (max previsto per legge)	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	80%	80%		
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi di acquisizione informazioni	30 minuti presso la sede/10 minuti via telefono/3 giorni posta elettronica	3 giorni	5 giorni	6 giorni		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo consentito per legge per la risposta a reclami	n. risposte fornite entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	100%	95%	nessun reclamo		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	aggiornamento tempestivo sul sito	1 giorno	3 giorni	3 giorni		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	aggiornamento tempestivo sul sito	1 giorno	3 giorni	3 giorni		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	aggiornamento tempestivo sul sito	1 giorno	3 giorni	3 giorni		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	numero di controlli effettuati d'ufficio per la verifica del rispetto dei tempi di erogazione dei servizi	90%	100%	90%		
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di richieste di chiarimenti accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	80%	100%	100%		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / tot. di istanze pervenute	0%	0%	0%		

**Carta dei Servizi del Patrimonio Immobiliare**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022**

**Servizio 3: Concessione Beni Confiscati alla Criminalità Organizzata**

Carta dei Servizi del PATRIMONIO IMMOBILIARE								
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. 2 giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/ su n. 5 tot. giornate lavorative	90%	90%	100%		
	Accessibilità multicanale	sito web istituzionale	tempestiva pubblicazione di comunicazioni e/o avvisi; pubblicazione modulistica per presentazione richieste/istanze	100%	100%	100%		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo in gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione del servizio (max previsto per legge)	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	80%	90%		
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi di acquisizione informazioni	30 minuti presso la sede/10 minuti via telefono/3 giorni posta elettronica	3 giorni	5 giorni	5 giorni		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo consentito per legge per la risposta a reclami	n. risposte fornite entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	100%	95%	95%		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	aggiornamento tempestivo sul sito	1 giorno	3 giorni	3 giorni		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	aggiornamento tempestivo sul sito	1 giorno	3 giorni	3 giorni		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	aggiornamento tempestivo sul sito	1 giorno	3 giorni	3 giorni		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	numero di controlli effettuati d'ufficio per la verifica del rispetto dei tempi di erogazione dei servizi	90%	100%	90%		
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di richieste di chiarimenti accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	80%	100%	100%		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / tot. di istanze pervenute	0%	0%	0%		

**Carta dei Servizi del Patrimonio Immobiliare**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022**  
**Servizio 4: Alienazione alloggi ERP**

Carta dei Servizi del PATRIMONIO IMMOBILIARE								
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. 2 giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/ su n. 5 tot. giornate lavorative	90%	90%	100%		
	Accessibilità multicanale	sito web istituzionale	tempestiva pubblicazione di comunicazioni e/o avvisi; pubblicazione modulistica per presentazione richieste/istanze	100%	100%	100%		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo in gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione del servizio (max previsto per legge)	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	80%	60%		
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi di acquisizione informazioni	30 minuti presso la sede/10 minuti via telefono/3 giorni posta elettronica	3 giorni	5 giorni	3 giorno		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo consentito per legge per la risposta a reclami	n. risposte fornite entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	100%	95%	nessun reclamo		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	aggiornamento tempestivo sul sito	1 giorno	3 giorni	1 giorno		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	aggiornamento tempestivo sul sito	1 giorno	3 giorni	1 giorno		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	aggiornamento tempestivo sul sito	1 giorno	3 giorni	1 giorno		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	numero di controlli effettuati d'ufficio per la verifica del rispetto dei tempi di erogazione dei servizi	90%	100%	90%		
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di richieste di chiarimenti accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	80%	100%	90%		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / tot. di istanze pervenute	0%	0%	0%		

**Carta dei Servizi del Patrimonio Immobiliare**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022								
Servizio 5: Attestazione titolarità beni comunali (edifici, strade, aree)								
Carta dei Servizi del PATRIMONIO IMMOBILIARE								
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n.2 giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n.5 tot. giornate lavorative	100%	90%	100%		
	Accessibilità multicanale	sito web Comune di Palermo	modulistica online sul sito web del Comune di Palermo	100%	100%	100%		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	entro 30 gg. dalla data di presentazione dell'istanza, ad eccezione dei casi in cui, per il riscontro, è necessaria l'acquisizione di informazioni da parte di altri uffici.	Media mensile dei tempi di risposta di tutte le richieste pervenute	90%	30 giorni	90%		
	Tempi medi di rilascio multicanale	entro 30 gg. dalla data di presentazione dell'istanza, ad eccezione dei casi in cui necessita l'acquisizione di informazioni da parte di altri uffici, per il riscontro compiuto	Media mensile dei tempi di risposta di tutte le richieste di titolarità di beni pervenute	90%	30 giorni	90%		
	Tempi medi di risposta su reclamo	entro 15 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo.	Media mensile dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	90%	15 giorni	nessun reclamo pervenuto		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	comunicazione al webmaster per l'aggiornamento tempestivo del sito web	100%	100%	100%		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	comunicazione al webmaster per l'aggiornamento tempestivo del sito web	100%	100%	100%		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	comunicazione al webmaster per l'aggiornamento tempestivo del sito web	100%	100%	100%		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	comunicazione al webmaster per l'aggiornamento tempestivo del sito web	100%	100%	100%		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di riscontri forniti nei termini previsti dal Regolamento per la conclusione del procedimento (45 gg.) / n. tot. di istanze pervenute	90%	80%	90%		
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	Conformità della prestazione erogata alle competenze dell'attività propria del Servizio.	100%	100%	100%		
	Compiutezza	esaustività delle risposte fornite	n. di istanze concluse senza ricevere reclami	90%		90%		

**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. 45**

 **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:  
2° semestre 2022 :**

dei 45 standards di qualità riferiti ai 5 Servizi descritti nella Carta:

-  n. 43 standards risultano rispettati pari al 95,56%
-  n. 2 standards risultano parzialmente rispettati pari al 4,44%