



Carta dei Servizi allo Sport
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 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 2022

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

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/ 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% | | 76/125 | 61% | |
| | | Apertura pomeridiana degli uffici | n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi | 90% | | 26/125 | 21% | |
| | 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 | 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 | 45 giorni | 324/325 | 100% | |
| | 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 | 45 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% | | 324/324 | 100% | |
| | 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% | | 274/325 | 84% | |

Carta dei Servizi allo Sport
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 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/ 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% | | 76/125 | 61% | |
| | | Apertura pomeridiana degli uffici | n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi | 90% | | 26/125 | 21% | |
| | 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 | 45 giorni | 21/22 | 95% | |
| | 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 | 45 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% | | 21/22 | 95% | |
| | 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% | | 21/22 | 95% | |

Carta dei Servizi allo Sport
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 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/ 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% | | 76/125 | 61% | |
| | | Apertura pomeridiana degli uffici | n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi | 90% | | 26/125 | 21% | |
| | 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 | 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 | 45 giorni | 9 su 15 | 60% | |
| | 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 | 45 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% | | 9 su 15 | 60% | |
| | 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% | | 9 su 15 | 60% | |

Carta dei Servizi allo Sport
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: 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/ 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% | | 168/168 | 100% | |
| | | Apertura pomeridiana degli uffici | n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi | 90% | | 125/168 | 74% | |
| | 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 | 45 giorni | 0 | | A causa dell'attacco Hacker si sono persi i dati |
| | 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 | 45 giorni | 0/0 | | A causa dell'attacco Hacker si sono persi i dati |
| 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 | | A causa dell'attacco Hacker si sono persi i dati |
| | 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 | | A causa dell'attacco Hacker si sono persi i dati |
| | 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 | | A causa dell'attacco Hacker si sono persi i dati |

Carta dei Servizi allo Sport
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: 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/ 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% | | 76/125 | 61% | |
| | | Apertura pomeridiana degli uffici | n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi | 90% | | 26/125 | 21% | |
| | 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 | 45 giorni | 26/26 | 100% | |
| | 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 | 45 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% | | 26/26 | 100% | |
| | 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% | | 26/26 | 100% | |

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

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

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

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

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

| | | |
|--|---|--------|
|  | n. 40 standards sono stati completamente rispettati pari al | 66,67% |
|  | n. 6 standards prefissati non sono completamente raggiunti | 10,00% |
|  | n. 4 standards non sono stati rispettati | 6,67% |
|  | n. 10 standards i dati non pervenuti o non coerenti con lo standard prefissato. | 16,67% |



Carta dei Servizi allo Sport
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 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 - 2° SEMESTRE 2022

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

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/ 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% | | 75/127 | 59% | |
| | | Apertura pomeridiana degli uffici | n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi | 90% | | 26/127 | 20% | |
| | 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 | 45 giorni | 195/178 | 110% | |
| | 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 | 45 giorni | 0/0 | | |
| 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% | | 195/178 | 110% | |
| | 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% | | 0/0 | | |
| | 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% | | 195/178 | 110% | |

Carta dei Servizi allo Sport
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 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/ 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% | | 75/127 | 60% | |
| | | Apertura pomeridiana degli uffici | n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi | 90% | | 26/127 | 20% | |
| | 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 | 45 giorni | EFF 23/RICH 93 | 25% | |
| | 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 | 45 giorni | 0/0 | nessuno | |
| 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 | 5 giorni | |
| | 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 | 5 giorni | |
| | Tempistiche di risposta | pubblicazione su sito web della tempistica programmata | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web | 5 giorni | 10 giorni | 5 | 5 giorni | |
| | 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 | 5 giorni | |
| Efficacia | Conformità | regolarità della prestazione erogata | n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute | 90% | | EFF 23/RICH 93 | 25% | |
| | 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% | | 0/0 | | |
| | 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% | | EFF 23/RICH 93 | 25% | |

Carta dei Servizi allo Sport
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 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/ 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% | | 75/127 | 59% | |
| | | Apertura pomeridiana degli uffici | n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi | 90% | | 26/127 | 20% | |
| | 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 | 45 giorni | 2 EFF/5 RICH | 40% | |
| | 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 | 45 giorni | 0/0 | | |
| 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% | | 2 EFF/5 RICH | 40% | |
| | 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% | | 0/0 | | |
| | 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% | | 2 EFF/5 RICH | 40% | |

Carta dei Servizi allo Sport
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: 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/ 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% | | 147/147 | 100% | |
| | | Apertura pomeridiana degli uffici | n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi | 90% | | 102/147 | 69% | |
| | 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 | 45 giorni | 1944/1944 | 100% | |
| | 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 | 45 giorni | 0/0 | | |
| 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 giorni | | |
| | 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 giorni | | |
| | Tempistiche di risposta | pubblicazione su sito web della tempistica programmata | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web | 5 giorni | 10 giorni | 5 giorni | | |
| | 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 giorni | | |
| Efficacia | Conformità | regolarità della prestazione erogata | n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute | 90% | | 1944/1944 | 100% | |
| | 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% | | 0/0 | | |
| | 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% | | 1944/1944 | 100% | |

Carta dei Servizi allo Sport
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: 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/ 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% | | 75/127 = | 59% | |
| | | Apertura pomeridiana degli uffici | n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi | 90% | | 26/127 | 20% | |
| | 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 | nessuno | |
| 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 | 45 giorni | 9 EFF/7 RICH | 129% | |
| | 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 | 45 giorni | 0/0 | nessuno | |
| 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 giorni | | |
| | 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 giorni | | |
| | Tempistiche di risposta | pubblicazione su sito web della tempistica programmata | n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web | 5 giorni | 10 giorni | 5 giorni | | |
| | 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 giorni | | |
| Efficacia | Conformità | regolarità della prestazione erogata | n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute | 90% | | 9 EFF/7 RICH | 129% | |
| | 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% | | 0/0 | nessuno | |
| | 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% | | 9 EFF/7 RICH | 129% | |

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 2022 :**

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

| | | |
|---|--|--------|
|  | n. 37 Standards sono risultati completamente raggiunti pari al | 61,67% |
|  | n. 11 Standards sono risultati parzialmente raggiunti pari al | 18,33% |
|  | n. 2 Standards sono risultati non raggiunti pari al | 3,33% |
|  | n. 10 Standards sono risultati non valutabili pari al | 16,67% |