



Carta dei Servizi Statistici
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. 1:

Servizio: Informazioni statistiche sulla Città di Palermo

Carta dei Servizi Statistici
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: 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	4,4 giorni (calcolato su n. 30 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		1 (nessun aggiornamento)		
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5		2 (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		3 (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%		

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. 11**

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

degli 11 standards di qualità riferiti ai 4 Servizi descritti nella Carta:

 n. 11 sono stati completamente rispettati pari al 100,00%



Carta dei Servizi Statistici
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. 1:

Servizio: Informazioni statistiche sulla Città di Palermo

Carta dei Servizi Statistici
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: 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%		
		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	2,0 giorni (calcolato su n. 19 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%		

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. 11**

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

degli 11 standards di qualità riferiti al servizio descritti nella Carta:

 n. 11 Standards sono risultati completamente raggiunti pari al 100,00%