



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2024



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2024

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2024

Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2025
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2025

TAB. 4.4: Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del Benchmarking

Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

1. TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2024

Area tematica: ANAGRAFE

Servizio 1 Carte di identità

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	Lamentela tempi di procedura carta d'identità a distanza	29/04/24	Vista la richiesta effettuata il 13/3/24 e sollecitata il 29/04/24, attivata procedura ed emessa CIE il 30/04/24	29/04/24	mail

Servizio 2 Certificazione anagrafica e di stato civile

Servizio 3 Autenticazioni di sottoscrizioni e autenticazione di copie e legalizzazione di fotografie

Servizio 8 Rinnovo dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extracomunitari

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	Nessun reclamo				



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Servizio 4 Certificazione storica per corrispondenza

Servizio 6 Iscrizione allo schedario della popolazione temporaneamente residente per i cittadini italiani e per i cittadini stranieri comunitari e rilascio relativa attestazione

Servizio 7 Attestazione riconoscimento soggiorno permanente per i cittadini stranieri comunitari

Servizio 9 Rettifica anagrafica di dati di stato civile

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	Lamentela circa i tempi di rilascio dei certificati storici di famiglia	12/04/24	Vista l'urgenza rappresentata, riduzione dei tempi di consegna e rilascio certificato entro i termini rappresentati	16/04/24	mail

Servizio 5 Cambio di abitazione/residenza

Servizio 10 Convivenze di fatto

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	Lamentela su mancata prenotazione appuntamento per cittadini stranieri	09/01/24	Dato appuntamento extra prenotazioni e richiesta a Sispi di aperture nuove prenotazioni	17/01/24	mail
2	Lamentela su accesso al servizio senza SPID o CIE	04/11/24	Dato indicazioni per la presentazione istanze tramite mail o cartaceo	08/11/24	mail



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Area tematica: STATO CIVILE

Servizio 1 Atti di nascita: Formazione		Servizio 8 Riacquisto cittadinanza italiana		Servizio 15 Testamento biologico o dichiarazione anticipata di volontà
Servizio 2 Atti di matrimonio: Formazione		Servizio 9 Trascrizione sentenze di divorzio estere e sentenze ecclesiastiche		Servizio 16 Deleghe di ufficiale di stato civile per la celebrazione di riti civili
Servizio 3 Atti di morte: Formazione		Servizio 10 Atto di riconciliazione a seguito di separazione		Servizio 17 Riconoscimento di figlio: Paternità o maternità
Servizio 4 Atto di cittadinanza italiana: Formazione dell'atto di cittadinanza concessa con D.M. o D.P.R.		Servizio 11 Accordi extragiudiziali di separazione o divorzio artt. 6 e 12 D.L.132/14 convertito con modificazioni nella L. 162/14		Servizio 18 Rilascio libretti internazionali di famiglia
Servizio 5 Atto di cittadinanza: Riconoscimento della cittadinanza italiana iure sanguinis		Servizio 12 Congedi militari: Consegna e vidimazione		Servizio 19 Rettifica atti di stato civile
Servizio 6 Atto di cittadinanza: Formazione atto di acquisto di cittadinanza a seguito di dichiarazione		Servizio 13 Lista di leva		Servizio 20 Rilascio certificati/Estratti di Stato Civile
Servizio 7 Cittadinanza per i figli minori conviventi con genitori stranieri o divenuti italiani		Servizio 14 Consegna libretti di pensione e decreti		Servizio 21 Costituzione unioni civili

Dal Servizio 1 al 19 e Servizio 21 e 22

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	Nessun reclamo pervenuto	_____	_____	_____	_____



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

Servizio 20 Rilascio certificati/Estratti di stato civile

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	Mancato invio estratto di nascita plurilingue	31/01/2024	Da accertamenti effettuati risulta che la richiesta è stata evasa entro cinque giorni con l'invio della copia del certificato richiesto mod. Conv. di Vienna	07.02.2024	e.mail
2	Mancato invio estratto di nascita plurilingue	08.02.2024	La certificazione richiesta è stata consegnata direttamente all'interessata entro i termini previsti , gg. 5	13.02.2024	Ritira la certificazione l'interessata direttamente al front-office
3	Sollecito invio certificazione	12.04.2024	La richiesta della certificazione non era di competenza del servizio Stato civile. Pertanto, nella medesima giornata l'interessato è stato informato che l'Ufficio aveva già dato tale comunicazione allo Studio Notarile richiedente la documentazione specificando, altresì, l'ufficio competente al rilascio.	12.04.2024	e-mail
4	Sollecito invio certificazione di nascita.	22.11.2024	Il reclamo relativo al mancato invio della certificazione è stato espletato nei tempi previsti	25.11.2024	e.mail
5	Richiesta rilascio certificazione storica di stato civile	29/11/2023	La certificazione richiesta è stata aggiornata nei termini previsti con l'invio di nr. tre copie integrali anno 1910/20.	10/11/2023	e-mail

Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

Area tematica: ELETTORATO

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
0	Nessun reclamo pervenuto per il periodo di riferimento.				

Area tematica: Circoscrizioni

Circoscrizioni: SERVIZIO CARTE D'IDENTITA' (Servizio n. 1 Anagrafe – Certificati Anagrafici)

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
0	Non risultano pervenuti reclami con riferimento al presente servizio				



**Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

Circoscrizioni: SERVIZIO ATTI DI NASCITA (Servizio n. 1 Ufficio di Stato Civile – Certificati di Stato Civile)

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
0	Non risultano pervenuti reclami con riferimento al presente servizio				

Circoscrizioni: SERVIZI 1 e 2 (Bonus Energia Elettrica – Disagio fisico)

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
0	Non risultano pervenuti reclami con riferimento al presente servizio				

Circoscrizioni: SERVIZI 3, 4, 11 (Assegno maternità – Assegno 3 figli minori – Reddito di Cittadinanza – Pass invalidi)

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
0	Non risultano pervenuti reclami con riferimento al presente servizio				



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Circoscrizioni: SERVIZI 5 e 6 (Tesserino Caccia – Tesserino Raccolta Funghi)

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
0	Non risultano pervenuti reclami con riferimento al presente servizio				

Circoscrizioni: SERVIZI 7, 8, 9, 10 (Pass Zone Blu, Mondello, Sferracavallo, Isole Pedonali, Palermo Arabo-Normanna)

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
0	Non risultano pervenuti reclami con riferimento al presente servizio				



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

2. TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza anno 2024*

Area tematica: ANAGRAFE

Dal servizio 1 al 10

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione
CARTACEO	2024	125	Accessibilità	Orari di apertura	96%
				Accessibilità fisica dei locali	99%
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	97%
			Tempestività	tempi medi di rilascio	96%
				tempi medi di rilascio inform.	96%
				tempi medi di risposta su reclamo	NR
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	NR
				Disponibilità modulistica	96%
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	99%
			Efficacia	Conformità	96%
				Affidabilità	98%
				Compiutezza	98%



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Area tematica: STATO CIVILE

Servizio 1 Nascite

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione
Questionario cartaceo customer somministrato presso U.O. Nascite	2024	161	Accessibilità	Orari di apertura	8,90/10
				Accessibilità fisica dei locali	9/10
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	9/10
			Tempestività	tempi medi di rilascio	9,10/10
				tempi medi di rilascio inform.	9,50/10
				tempi medi di risposta su reclamo	9,60/10
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	9,20/10
				Disponibilità modulistica	9/10
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	9/10
			Efficacia	Conformità	9,10/10
				Affidabilità	9,10/10
				Compiutezza	9,10/10

Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Servizio 6 Cittadinanze

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione
Questionario cartaceo customer somministrato presso U.O. Cittadinanze	2024	219	Accessibilità	Orari di apertura	9,80/10
				Accessibilità fisica dei locali	9, 80/10
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	9,70/10
			Tempestività	tempi medi di rilascio	9,80/10
				tempi medi di rilascio inform.	9,65/10
				tempi medi di risposta su reclamo	9,70/10
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	9,60./10
				Disponibilità modulistica	9,50/10
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	9,70/10
			Efficacia	Conformità	9,50/10
				Affidabilità	9,60/10
				Compiutezza	9,60/10

Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Servizio 17 Adozioni

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione
Questionario cartaceo customer somministrato presso U.O. Adozioni	2024	129	Accessibilità	Orari di apertura	9/10
				Accessibilità fisica dei locali	9,20/10
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	9,50/10
			Tempestività	tempi medi di rilascio	9/10
				tempi medi di rilascio inform.	9,60/10
				tempi medi di risposta su reclamo	9,60/10
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	10/10
				Disponibilità modulistica	9,50/10
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	9,50/10
			Efficacia	Conformità	9,20/10
				Affidabilità	9,20/10
				Compiutezza	9,30/10

Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Servizi 2,3,4,5,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,18,19,20,21 e 22

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione
nessun questionario di indagine di customer è stato somministrato			Accessibilità	Orari di apertura	
				Accessibilità fisica dei locali	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	
				tempi medi di rilascio inform.	
				tempi medi di risposta su reclamo	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	
				Disponibilità modulistica	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	
			Efficacia	Conformità	
				Affidabilità	
				Compiutezza	

Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Area tematica: ELETTORATO

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione
QUESTIONARIO	2024		Accessibilità	Orari di apertura	
				Accessibilità fisica dei locali	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	
				tempi medi di rilascio inform.	
				tempi medi di risposta su reclamo	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	
				Disponibilità modulistica	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	
			Efficacia	Conformità	
				Affidabilità	
				Compiutezza	



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Area tematica: Circoscrizioni

Servizi 1, 2: Bonus Energia Elettrica - disagio fisico

Servizi 3, 4 e 11: Assegno maternità, Assegno 3 figli minori, Reddito di Inclusione/Pass H Invalidi

Servizi 5 e 6: Tesserino caccia, Tesserino raccolta funghi

Servizi 7, 8, 9 e 10: Pass zone Blu, Mondello/Sferracavallo, Isole pedonali, Palermo Arabo-Normanna

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione
Questionario di Customer Satisfaction a disposizione degli utenti	2024	1576	Accessibilità	Orari di apertura	9,03
				Accessibilità fisica dei locali	9
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	9,03
			Tempestività	tempi medi di rilascio	9,07
				tempi medi di rilascio inform.	9,50
				tempi medi di risposta su reclamo	9
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	9
				Disponibilità modulistica	9,80
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	9,40
			Efficacia	Conformità	9,15
				Affidabilità	9,20
				Compiutezza	9



**Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

Circoscrizioni: Servizio Atti di Nascita (servizio n. 1 di Stato civile)

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità *	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione
Questionario di Customer Satisfaction a disposizione degli utenti	2024	919	Accessibilità	Orari di apertura	9,05
				Accessibilità fisica dei locali	9
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	9,20
			Tempestività	tempi medi di rilascio	9,05
				tempi medi di rilascio inform.	9,10
				tempi medi di risposta su reclamo	9,18
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	9
				Disponibilità modulistica	9,50
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	9,10
			Efficacia	Conformità	9,10
				Affidabilità	9,10
				Compiutezza	9,05

Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Circoscrizioni: Servizio Carte d'Identità (servizio n. 1 di Anagrafe)

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità *	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione
Questionario di Customer Satisfaction a disposizione degli utenti	2024	970	Accessibilità	Orari di apertura	9,02
				Accessibilità fisica dei locali	9
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	9,15
			Tempestività	tempi medi di rilascio	9,30
				tempi medi di rilascio inform.	9,20
				tempi medi di risposta su reclamo	9,18
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	9,50
				Disponibilità modulistica	9,30
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	9
			Efficacia	Conformità	9,15
				Affidabilità	9,30
				Compiutezza	9,30

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2024

Area tematica: ANAGRAFE

Servizi da 1 a 10

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Si intendono mantenere gli standard descritti nella Carta dei Servizi
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	

Area tematica: STATO CIVILE

Servizi da 1 a 22

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Si intendono mantenere gli standard descritti nella Carta dei Servizi
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	

Area tematica: ELETTORATO

Servizi da 1 a 6

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	si confermano gli obiettivi di mantenimento degli standard
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	

Area tematica: Circoscrizioni

Servizi 1, 2,: Bonus Gas, Bonus Energia Elettrica

Servizi 3, 4 e 11: Assegno maternità, Assegno 3 figli minori, Reddito di Cittadinanza/Pass Invalidi

Servizi 5 e 6: Tesserino caccia, Tesserino raccolta funghi

Servizi 7, 8, 9 e 10: Pass zone blu, Mondello/Sferracavallo, Isole pedonali, Palermo Arabo-Normanna

Servizio 1 ANAGRAFE - Carte d'Identità

Servizio 1 STATO CIVILE – Atti di nascita

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Si intendono mantenere gli standard
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2024

Area tematica: ANAGRAFE

Area tematica: STATO CIVILE

Area tematica: ELETTORATO

Area tematica: Circoscrizioni

Piano di miglioramento degli Standard
Non vi sono al momento progetti di miglioramento da segnalare

TAB. 4.4: Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del Benchmarking

Area tematica: ANAGRAFE

Area tematica: STATO CIVILE

Area tematica: ELETTORATO

Area tematica: CIRCOSCRIZIONI

Tutti i servizi

Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del <i>Benchmarking</i>	
E' stata condotta un'analisi di BENCHMARKING nell'anno?	No
se SI indicare per quali SERVIZI descritti nella Carta è stata condotta	
descrivere le INIZIATIVE INTRAPRESE	
descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE	

Risultati ottenuti dal confronto dei livelli di qualità raggiunti da altre Amministrazioni
--

Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

