



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2019

Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2019

INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità resa

TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - Anno 2019

Area tematica 1: UFFICIO ANAGRAFE

- Servizio 1 Carte d'identità
- Servizio 2 Certificazione anagrafica e di stato civile
- Servizio 3 Autenticazioni di sottoscrizioni e autenticazione di copie e legalizzazione di fotografie
- Servizio 4 Certificazione storica e per corrispondenza
- Servizio 5 Cambio di Abitazione/Residenza
- 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 8 Rinnovo di dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extracomunitari
- Servizio 9 Rettifica anagrafica di dati di stato civile Servizi mappati nella Carta n. 47:
- Servizio 10 Convivenze di fatto

Area tematica 2: UFFICIO di STATO CIVILE

- Servizio n. 1 Atti di nascita: Formazione
- Servizio n. 2 Atto di matrimonio: formazione
- Servizio n. 3 Atto di morte: formazione
- Servizio n. 4 Atto di cittadinanza italiana: formazione dell'atto di cittadinanza concessa con Decreto Ministeriale o Presidenziale
- Servizio n. 5 Atto di cittadinanza: riconoscimento della cittadinanza italiana iure sanguinis
- Servizio n. 6 Atto di cittadinanza: formazione atto di acquisto di cittadinanza a seguito di dichiarazione
- Servizio n. 7 Cittadinanza per i figli minori conviventi con genitori stranieri divenuti italiani.
- Servizio n. 8 Riacquisto cittadinanza italiana
- Servizio n. 9 Trascrizione sentenze di divorzio estere e sentenze ecclesiastiche
- Servizio n. 10 Atto di riconciliazione a seguito di separazione
- Servizio n. 11 Accordi extragiudiziali di separazione o divorzio artt. 6 e 12 Decreto legge nr. 132/2014 convertito con modificazioni dalla legge 162/2014
- Servizio n. 12 Congedi militari: consegna e vidimazione
- Servizio n. 13 Lista di leva
- Servizio n. 14 Consegna libretti di pensione e decreti

- Servizio n. 15 Testamento biologico o dichiarazione anticipata di volontà
- Servizio n. 16 Deleghe di ufficiale di stato civile per la celebrazione di riti civili
- Servizio n. 17 Riconoscimento di figlio: paternità o maternità
- Servizio n. 18 Rilascio libretti internazionali di famiglia
- Servizio n. 19 Rettifica atti di stato civile
- Servizio n. 20 Rilascio copie integrali degli atti di nascita, matrimonio, morte e cittadinanza
- Servizio n. 21 Rilascio certificati /Estratti di stato civile
- Servizio n. 22 Costituzione Unioni Civili

Area tematica 3: COORDINAMENTO CIRCOSCRIZIONI

- Servizio n. 1 Bonus Gas
- Servizio n. 2 Bonus Energia Elettrica
- Servizio n. 3 Assegno di maternità
- Servizio n. 4 Assegno 3 figli minori
- Servizio n. 5 Rilascio Tesserino Venatorio
- Servizio n. 6 Rilascio Tesserino Raccolta Funghi
- Servizio n. 7 Pass Zone blu
- Servizio n. 8 Pass Mondello/Sferracavallo
- Servizio n. 9 Pass Isole Pedonali
- Servizio n. 10 Pass Palermo Arabo-Normanna
- Servizio 11 Carta Rei
- Servizio 12 Bonus Acqua

Area tematica 4: ELETTORATO

- Servizio n. 1 Richiesta inserimento all'Albo degli scrutatori per elezioni nazionali e referendarie.
- Servizio n. 2 Richiesta inserimento all'Albo degli scrutatori per elezioni regionali e comunali.
- Servizio n. 3 Richiesta inserimento all'Albo dei Presidenti di seggio.
- Servizio n. 4 Richiesta inserimento all'Albo dei Giudici Popolari per la Corte d'Assise e per la Corte d'Assise di Appello.
- Servizio n. 5 Richiesta rilascio duplicati tessere elettorali.
- Servizio n. 6 Richiesta rilascio certificati iscrizione liste elettorali.



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019

Area tematica 1: Servizi: 1 Carte d'identità - 2 Certificazione anagrafica e di stato civile - 3 Autenticazioni di sottoscrizioni e autenticazione di copie e legalizzazione di fotografie - 8 Rinnovo dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extracomunitari

Carta dei Servizi Demografici

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. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%	-	<u>118</u> 125	94%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi 1 - 2 - 3 e 8	n. 2	-	n. 2 sportello e web		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di rilascio della documentazione richiesta per i servizi 1 - 2 - 3 e 8	erogazione immediata per almeno il 90% delle richieste pervenute	3 giorni	erogazione immediata del 99% delle richieste pervenute		
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	nessun reclamo pervenuto		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento alla data di pubblicazione		
	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	Pubblicazione entro 5 gg della variazione orario di ricevimento pubblico		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento alla data di pubblicazione		
	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	nessun aggiornamento alla data di pubblicazione		
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	10%	-	<u>3616</u> 36163	10%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti	30%	-	nessuno reclamo pervenuto		
	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%	-	<u>36122</u> 36163	99,88%	



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2019



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019

Area tematica 1: Servizio 5 Cambio di abitazione/residenza

Carta dei Servizi Demografici

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		<u>112</u> 125	90%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere al servizio 5	n. 5	-	n. 5 (sportello, telefono, fax, posta elettronica e PEC)		
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di variazioni/iscrizioni della richiesta per il servizio 5	Erogazione entro 2 gg. per almeno il 70% delle richieste pervenute	6 giorni	il 70% delle richieste è stato evaso entro 2 gg		
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	nessun reclamo pervenuto		
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni sul responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento alla data di pubblicazione		
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	Publicazione entro 5 gg della variazione di: numero di telefono dell'U.O. Cambio Residenza e orario di ricevimento pubblico		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento alla data di pubblicazione		
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	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	nessun aggiornamento alla data di pubblicazione		
Efficacia	<i>Conformità</i>	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	10%	-	<u>748</u> 7477	10%	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti	30%	-	nessuno reclamo pervenuto		



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019

Area tematica 1: Servizio 5 Cambio di abitazione/residenza

Carta dei Servizi Demografici

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019

Area tematica 1: Servizi: 4 Certificazione storica per corrispondenza; 6 Iscrizione allo schedario della popolazione temporaneamente residente per i cittadini italiani e per i cittadini stranieri comunitari e rilascio relativa attestazione; 7 Attestazione riconoscimento soggiorno permanente per i cittadini stranieri comunitari ; 9 Rettifica anagrafica di dati di stato civile

Carta dei Servizi Demografici

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	70%		<u>90</u> 125	72%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi 4 - 6 -7 e 9	n. 5	-	n. 5 (sportello, telefono, fax, posta elettronica e PEC)		
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di rilascio della documentazione richiesta per i servizi 4 - 6 -7 e 9	Erogazione entro 30 gg. per almeno il 90% delle richieste pervenute	45 giorni	il 90% delle richieste pervenute è stato evaso entro 30 giorni		
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	3 giorni		
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento alla data di pubblicazione		
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	Publicazione entro 5 gg della variazione orario di ricevimento pubblico		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento alla data di pubblicazione		
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	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	nessun aggiornamento alla data di pubblicazione		
Efficacia	<i>Conformità</i>	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	10%	-	<u>117</u> 11718	1%	



**Carta dei Servizi Demografici
 CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2019**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019

Area tematica 1: Servizio 5 Cambio di abitazione/residenza

Carta dei Servizi Demografici								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti	30%	-	$\frac{1}{1}$	100%	

Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019

Area tematica 2: Servizi: 1 Atti di nascita: formazione - 3 Atti di morte: formazione - 12 Congedi militari: consegna e vidimazione - 13 Lista di leva - 14 Consegna libretti di pensione e decreti - 15 Testamento biologico o dichiarazione anticipata di volontà - 21 Rilascio certificati/estratti di stato civile

Carta dei Servizi Demografici							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		90%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	numero di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi nr.13- 21	due		due (sportello - p.e.c)	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di rilascio della documentazione richiesta per i servizi 1-3-12-13-14-15-21	Erogazione immediata per almeno il 90% delle richieste pervenute	gg. 3	90%	Non viene comunicato il tempo medio effett.
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempi medi di risposta reclami	media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	nr. 1 reclamo pervenuto. La richiesta è risultata evasa. Riscontrato stesso giorno	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni sul responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento della data di pubblicazione	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento della data di pubblicazione	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento della data di pubblicazione	
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	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	nessun aggiornamento della data di pubblicazione	
Efficacia	<i>Conformità</i>	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	10%		il 100% delle istanze verificate pari al 10% è risultato conforme	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/nr. reclami pervenuti	30%		100%	Il 100% dei reclami pervenuti è stato accolto

Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019
Area tematica 2: Servizio 2 Atto di matrimonio: formazione - Servizio 4 Atto di cittadinanza italiana: formazione dell'atto di cittadinanza concessa con D.M. o D.P.R. - Servizio 5 Atto di cittadinanza - riconoscimento della cittadinanza italiana iure sanguinis - Servizio 6 Atto di cittadinanza: formazione atto di acquisto di cittadinanza a seguito di dichiarazione - Servizio 7 Cittadinanza per i figli minori conviventi con genitori stranieri o divenuti italiani - Servizio 11 Accordi extragiudiziali di separazione o divorzio artt. 6 e 12 D.L. 132/14 convertito con modificazioni nella L. 162/14 - Servizio 19 Rettifica atti di stato civile - Servizio 20 Rilascio copie integrali degli atti di nascita, matrimonio, morte e cittadinanza - Servizio 22 Costituzione unioni Civili

Carta dei Servizi Demografici

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	80%		80%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	numero di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi nr. 20	uno		uno (sportello)	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di formazione atti di stato civile	Erogazione entro 90 gg per almeno il 90% delle richieste pervenute.	da 15 a 90 gg: - 15 gg per le copie integrali degli atti formati dall'anno 1950 ad oggi;- da 30 a 90 gg per le copie integrali degli atti antecedenti al 1950 e a seconda dell'anno e del numero dei nominativi oggetto della ricerca storica.-g.3 a 45 per la formazione atti di stato civile	Il 90% delle richieste pervenute sono state evase entro 30GG	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi di risposta reclami	media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	nessun reclamo	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni sul resp. del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5giorni	10 giorni	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento	
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	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	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione	
Efficacia	<i>Conformità</i>	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	10%		il 100% delle istanze verificate pari al 10% è risultato conforme	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	numero di reclami accolti/nr. reclami pervenuti	30%		nessun reclamo	

Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019								
Area tematica 2: Servizio 8 Riacquisto cittadinanza italiana - Servizio 9 Trascrizione sentenze di divorzio estere e sentenze ecclesiastiche - Servizio 10 Atto di riconciliazione a seguito di separazione - Servizio 16 Deleghe di ufficiale di stato civile per la celebrazione di riti civili - Servizio 17 Riconoscimento di figlio: paternità o maternità - Servizio 18 Rilascio libretti internazionali di famiglia								
Carta dei Servizi Demografici								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		120/125	96%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	canali di accesso	numero di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi nr. 1	uno		uno		
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	media annuale dei tempi di rilascio della documentazione richiesta per i servizi 8-9-10-16-17-18	erogazione entro 30 gg per almeno il 90% delle richieste pervenute	45 giorni	90% entro 30g		
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempi medi di risposta reclami	media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	nessun agg.		
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale	5 giorni	10 giorni	nessun agg.		
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun agg.		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun agg.		
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	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	nessun agg.		
Efficacia	<i>Conformità</i>	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	10%		206/206	100%	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	numero di reclami accolti / numero reclami pervenuti	30%		0		

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019

Area tematica 3 **“COORDINAMENTO CIRCOSCRIZIONI”**:

 Per gli **11 SERVIZI dell'AREA TEMATICA 3** => Nessuna verifica possibile, in quanto non sono pervenuti i dati (tab. 3) riferiti al 1° semestre

Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019							
Area tematica 4: Servizi 1, 2, 3 e 4: Richiesta inserimento Albo scrutatori elezioni nazionali e referendarie, per elezioni regionali provinciali e comunali, dei Presidenti di seggio e dei Giudici popolari							
Carta dei Servizi Demografici							
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. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		90%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	4		4	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Accettazione istanza a vista	Utente allo sportello	100%	a vista	100% a vista	
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale di risposta ai reclami	30gg.	45gg.	nessun reclamo perv.	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	nessun agg. alla data di pubblicazione	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	nessun agg. alla data di pubblicazione	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	nessun agg. alla data di pubblicazione	
	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	3gg.	5gg.	nessun agg. alla data di pubblicazione	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di istanze accolte (conformemente alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	85%	-	85% verificato è risultato conforme	Non vengono forniti i dati come da formula indicatore
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	3%	-	nessun reclamo perv.	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	95%	-	95% delle istanze pervenute concluse	Non vengono forniti i dati come da formula indicatore

Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019
Area tematica 4: Servizi 5 e 6: Rilascio tessere elettorali, certificati elettorali

Carta dei Servizi Demografici							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%	-	90%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	2		2	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Accettazione istanza a vista	Utente allo sportello	100%	a vista	100% a vista	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	nessun reclamo pervenuto	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione	
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	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	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione	
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. duplicati tessere elettorali / n. tot. di elettori	85%	-	85% delle istanze verificate è risultato conforme	Non vengono forniti i dati come da formula indicatore
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti	3%	-	nessun reclamo pervenuto	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%	-	90% delle istanze concluse	Non vengono forniti i dati come da formula indicatore

Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

Area tematica 1: Servizi: 1 Carte d'identità - 2 Certificazione anagrafica e di stato civile - 3 Autenticazioni di sottoscrizioni e autenticazione di copie e legalizzazione di fotografie - 8 Rinnovo dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extracomunitari

Carta dei Servizi Demografici

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. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%	-	115 su 127	91%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi 1-2-3	n. 2	-	n. 2 (sportello e web)		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di rilascio della documentazione richiesta per i servizi 1-2-3-8 e 10	erogazione immediata per almeno il 90% delle richieste pervenute	3 giorni	erogazione immediata per almeno il 90% delle richieste pervenute		
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	n. 1 reclamo pervenuto al quale è stata fornita una risposta in 4 gg		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento		
	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	Pubblicazione entro 5 giorni della variazione orario di ricevimento pubblico		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento		
	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	nessun aggiornamento		
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	10%		4600 su 45999	10%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti	30%		1 su 1	100%	
	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%		45783 su 45999	99,53%	

**Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019
Area tematica 1: Servizio 5 Cambio di abitazione/residenza**

Carta dei Servizi Demografici								
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. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		115 su 127	91%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere al servizio 5	n. 5	-	n. 5 (sportello, telefono, fax, posta elettronica e PEC)		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di variazioni/iscrizioni della richiesta per il servizio 5	Erogazione entro 2 gg. per almeno il 70% delle richieste pervenute	6 giorni	il 70% delle richieste è stato evaso entro 2 gg.		
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	nessun reclamo pervenuto		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale	5 giorni	10 giorni	Publicazione entro 5 giorni della variazione del Responsabile della U.O. Cambio Domicilio		
	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	Publicazione entro 5 giorni della variazione orario di ricevimento pubblico		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento		
	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	nessun aggiornamento		
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	10%	-	1195 su 11593	10%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti	30%	-	0		

Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

Area tematica 1: Servizi: 4 Certificazione storica per corrispondenza - 6 Iscrizione allo schedario della popolazione temporaneamente residente per i cittadini italiani e per i cittadini stranieri comunitari e rilascio relativa attestazione - 7 Attestazione riconoscimento soggiorno permanente per i cittadini stranieri comunitari - 9 Rettifica anagrafica di dati di stato civile

Carta dei Servizi Demografici								
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. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	70%		90 su 127	71%	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi 4	n. 5	-	n. 5 (sportello, telefono, fax, posta elettronica e PEC)		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di rilascio della documentazione richiesta per i servizi 4-6-7 e 9	Erogazione entro 30 gg. per almeno il 90% delle richieste pervenute	45 giorni	il 90% delle richieste pervenute è stato evaso entro 30 gg.		
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	nessun reclamo pervenuto		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento		
	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	Publicazione entro 5 giorni della variazione orario di ricevimento pubblico		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento		
	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	nessun aggiornamento		
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	10%	-	768 su 7688	10%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti	30%	-	0		

Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: - Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

Area tematica 2: Servizi: 1 Atti di nascita: formazione - 3 Atti di morte: formazione - 12 Congedi militari: consegna e vidimazione - 13 Lista di leva – 14 Consegna libretti di pensione e decreti - 15 Testamento biologico o dichiarazione anticipata di volontà - 21 Rilascio certificati/estratti di stato civile

Carta dei Servizi Demografici

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		90%	il valore non è stato reso come da formula indicatore
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	numero di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi nr.13- 21	due		due (sportello - p.e.c)	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di rilascio della documentazione richiesta per i servizi 1-3-12-13-14-15-21	Erogazione immediata per almeno il 90% delle richieste pervenute	3 giorni	90%	Non è stato comunicato il tempo medio effettivo
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempi medi di risposta reclami	media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	nessun reclamo	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento della data di pubblicazione	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento della data di pubblicazione	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento della data di pubblicazione	
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	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	nessun aggiornamento della data di pubblicazione	
Efficacia	<i>Conformità</i>	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	10%		il 100% delle istanze verificate pari al 10% è risultato conforme	Il valore non è stato reso come da formula indicatore
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/nr. reclami pervenuti	30%		nessun reclamo	



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: - Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

Area tematica 2: Servizi: 2 Atto di matrimonio: formazione - 4 Atto di cittadinanza italiana: formazione dell'atto di cittadinanza concessa con D.M. o D.P.R. - 5 Atto di cittadinanza: riconoscimento della cittadinanza italiana iure sanguinis - 6 Atto di cittadinanza: formazione atto di acquisto di cittadinanza a seguito di dichiarazione - 7 Cittadinanza per i figli minori conviventi con genitori stranieri o divenuti italiani - 11 Accordi extragiudiziali di separazione o divorzio artt. 6 e 12 D.L. 132/14 convertito con modificazioni nella L. 162/14 - 19 Rettifica atti di stato civile - 20 Rilascio copie integrali degli atti di nascita, matrimonio, morte e cittadinanza - 22 Costituzione unioni Civili

Carta dei Servizi Demografici

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. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	80%		123/125	98%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	numero di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi nr. 20	uno		uno (sportello)		Di fatto viene garantita solo l'accessibilità fisica
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di formazione atti di stato civile	Erogazione entro 90 gg per almeno il 90% delle richieste pervenute.	da 15 a 90 gg: - 15 gg per le copie integrali degli atti formati dall'anno 1950 ad oggi; - da 30 a 90 gg per le copie integrali degli atti antecedenti al 1950 e a seconda dell'anno e del numero dei nominativi oggetto della ricerca storica.-g.3 a 45 per la formazione atti di stato civile	Il 90% delle richieste pervenute sono state evase entro 30GG		
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi di risposta reclami	media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	gg. 5		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale	5 giorni	10 giorni	gg. 10		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5giorni	10 giorni	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione		
	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	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione		
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	10%		il 100% delle istanze verificate pari al 10% è risultato conforme		Il valore non è stato reso come da formula indicatore
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	numero di reclami accolti/nr. reclami pervenuti	30%		nr. 1 reclamo pervenuto. La richiesta è risultata correttamente evasa.		



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019 -

Area tematica 2: Servizi: 8 Riacquisto cittadinanza italiana - 9 Trascrizione sentenze di divorzio estere e sentenze ecclesiastiche - 10 Atto di riconciliazione a seguito di separazione - 16 Deleghe di ufficiale di stato civile per la celebrazione di riti civili - 17 Riconoscimento di figlio: paternità o maternità - 18 Rilascio libretti internazionali di famiglia

Carta dei Servizi Demografici

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		123/125	98%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	canali di accesso	numero di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi nr. 1	uno		uno		
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	media annuale dei tempi di rilascio della documentazione richiesta per i servizi 8-9-10-16-17-18	erogazione entro 30 gg per almeno il 90% delle richieste pervenute	45 giorni	90% entro 30g		
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempi medi di risposta reclami	media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	nessuno agg.		
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale	5 giorni	10 giorni	10 gg.		
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessuno agg.		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessuno agg.		
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	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	nessuno agg.		
Efficacia	<i>Conformità</i>	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	10%		199/199	100%	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	numero di reclami accolti /numero reclami pervenuti	30%		nessun reclamo pervenuto		

Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019
Area tematica 3: Servizi: 1, 2 e 12: Bonus Gas, Bonus Energia Elettrica, Bonus Acqua

Carta dei Servizi Demografici								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	Accesso agli uffici/sportelli (cumulativo per le 8 Circoscrizioni comunali)	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		608/608	100%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	4		4		
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Accettazione istanza a vista	Utente allo sportello	100%	a vista	5095	100%	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale di risposta ai reclami	30gg.	45gg.	0		
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5gg.		
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5gg.		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5gg.		
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	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	3gg.	5gg.	3gg.		
Efficacia	<i>Conformità</i>	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	97%	-	5132/5150	99,46%	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	3%	-	0		
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	95%	-	5132/5150	99,46%	

Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019
Area tematica 3: Servizi: 3, 4 e 11: Assegno maternità, Assegno 3 figli minori, Carta REI

Carta dei Servizi Demografici

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 (cumulativo per le 8 Circoscrizioni comunali)*	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		608/608	100%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	4		4	100%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Intervallo di tempo dalla presentazione della domanda all'esito dell'istruttoria	Media annuale dei tempi di conclusione del procedimento	30gg.	45gg.	30gg.		
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale di risposta ai reclami	30gg.	45gg.	60gg.		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5gg.		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5gg.		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5gg.		
	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	3gg.	5gg.	3gg.		
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	95%	-	2937/3036	96,74%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	5%	-	1/1	100%	
	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%	-	2863/3036	94,30%	

Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

Area tematica 3: Servizi: 5 e 6: Tesserino caccia, Tesserino raccolta funghi

Carta dei Servizi Demografici								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	Accesso agli uffici/sportelli (cumulativo per le 8 Circoscrizioni comunali)*	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		608/608	100%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	0		0		
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Accettazione istanza a vista	Utente allo sportello	100%	a vista	1208	100%	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale di risposta ai reclami	30gg.	45gg.	0		
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5gg.		
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5gg.		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5gg.		
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	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	3gg.	5gg.	3gg.		
Efficacia	<i>Conformità</i>	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	97%	-	1208/1208	100%	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	3%	-	0		
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	95%	-	1208/1208	100%	

* dati pervenuti dalle Circoscrizioni I, II, III, IV, V, VI

Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

Area tematica 3: Servizi: 7, 8, 9 e 10: Pass zone blu, Mondello/Sferracavallo, isole Pedonali, Palermo Arabo-Normanna

Carta dei Servizi Demografici

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	Accesso agli uffici/sportelli (cumulativo per tutte le 13 Postazioni attive)	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		1278/1312	97,41%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	0		0		
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Accettazione istanza a vista	Utente allo sportello	100%	a vista	4955	100%	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale di risposta ai reclami	30gg.	45gg.	30gg.		
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5gg.		
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5gg.		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5gg.		
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	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	3gg.	5gg.	3gg.		
Efficacia	<i>Conformità</i>	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	95%	-	4955/4955	100%	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	3%	-	0	100%	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	95%	-	4955/4955	100%	



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

Area tematica 4: Servizi: 1, 2, 3 e 4: Richiesta inserimento Albo scrutatori elezioni nazionali e referendarie, per elezioni regionali provinciali e comunali, dei Presidenti di seggio e dei Giudici popolari

Carta dei Servizi Demografici

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. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		90%	il valore non è stato reso come da formula indicatore
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	4		4	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Accettazione istanza a vista	Utente allo sportello	100%	a vista	100% a vista	
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale di risposta ai reclami	30gg.	45gg.	nessun reclamo pervenuto	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione	
	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	3gg.	5gg.	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di istanze accolte (conformemente alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	85%	-	100% delle istanze verificate pari all'85% è risultato conforme	il valore non è stato reso come da formula indicatore
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	3%	-	nessun reclamo pervenuto	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	95%	-	95% delle istanze concluse su totale pervenuto	il valore non è stato reso come da formula indicatore



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

Area tematica 4: Servizi: 5 e 6: Rilascio tessere elettorali, certificati elettorali

Carta dei Servizi Demografici

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. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%	-	90%	il valore non è stato reso come da formula indicatore
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	1		1	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Accettazione istanza a vista	Utente allo sportello	100%	a vista	100% a vista	
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	nessun reclamo pervenuto	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione	
	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	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione	
	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	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. duplicati tessere elettorali / n. tot. di elettori	2%	-	100% delle istanze verificate pari all'85% è risultato conforme	Non valutabile in quanto il valore reso non concorda con la formula indicatore
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti	3%	-	nessun reclamo pervenuto	
	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%	-	95% delle istanze concluse sul totale pervenuto	Non valutabile in quanto il valore reso non concorda con la formula indicatore

Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2019

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.

1° semestre 2019:

 *Servizi erogati => n. 49*

 *Standards di qualità monitorati =>n. 83*

 *Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute* (per 38 servizi dei 49 della Carta):

-  Tutti gli standard risultano sostanzialmente rispettati per i 38 servizi, ad eccezione dello standard
-  dell' *“Efficacia Conformità”*, riferita ai **servizi nn. 4-6-7 e 9 dell'Area tematica 1**, (per i quali l'1% delle pratiche è stato evaso conformemente, rispetto al 10% minimo programmato),
-  dell' *“Efficacia Affidabilità”*, riferita ai **servizi nn. 1-3-12-13-14-15 e 21 dell'Area tematica 2**, (per i quali il 100% dei reclami pervenuti è stato accolto, pertanto si deve presumere che i reclami presentati dall'utenza erano fondati);

Inoltre:

-  - con riferimento alla *“Tempestività – tempi medi di rilascio”*, riferita ai **servizi nn. 1-3-12-13-14-15 e 21 dell'Area tematica 2**, non viene comunicato il tempo medio effettivo;
-  - con riferimento a tutti **gli 11 servizi dell'Area tematica 3**, nessuna verifica è risultata possibile in quanto non sono pervenute le tab. 3 con i valori “resi” riferiti al periodo nonostante i solleciti effettuati;
-  - con riferimento alla *“Efficacia Conformità”* e alla *“Efficacia Completezza”*, riferita ai **servizi nn. 1-2-3-4-5 e 6 dell'Area tematica 4**, i dati non sono stati forniti come da formula indicatore.

2° semestre 2019:

- + **Servizi erogati => n. 50**
- + **Standards di qualità monitorati =>n. 127**
- + **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:**

dei 127 standards di qualità riferiti ai 50 Servizi descritti nella Carta:

-  n. 119 standards (pari al 93,70%) risultano sostanzialmente rispettati
-  n. 1 standard (pari allo 0,79%) non risulta rispettato
-  per n. 7 standards (pari al 5,51%) nessuna valutazione possibile

In dettaglio:

Area tematica 1 ANAGRAFE: n. 10 servizi – n. 31 standards monitorati

-  Tutti gli standard risultano sostanzialmente rispettati,

Area tematica 2 STATO CIVILE: n. 22 servizi – n. 30 standards monitorati:

-  n. 26 standards (pari al 86,67%) risultano sostanzialmente rispettati,
-  per n. 4 standard (pari al 13,33%) non è possibile alcuna valutazione in quanto:
 - o con riferimento alla “*Accessibilità fisica*”, riferita ai **servizi nn. 1-3-12-13-14-15 e 21**, i dati non sono stati forniti come da formula indicatore;
 - o con riferimento alla “*Tempestività – tempi medi di rilascio*”, riferita ai **servizi nn. 1-3-12-13-14-15 e 21**, non è stato comunicato il tempo medio effettivo;
 - o con riferimento alla “*Efficacia Conformità*”, riferita sia ai **servizi nn. 1-3-12-13-14-15 e 21**, che ai **servizi nn. 2-4-5-6-7-11-19-20 e 22** i dati non sono stati forniti come da formula indicatore.

Area tematica 3 CIRCOSCRIZIONI: n. 12 servizi – n. 44 standards monitorati:

-  n. 43 standards (pari al 97,73%) risultano sostanzialmente rispettati
-  n. 1 standard (pari al 2,27%), non risulta rispettato: quello riferito alla “*Tempestività – tempi medi di risposta ai reclami*”, riferita ai **servizi nn. 3-4 e 11**, (60 gg. rispetto ai 30-45 gg. programmati),

Area tematica 4 ELETTORATO: n. 6 servizi – n. 22 standards monitorati:

-  n. 19 standards (pari al 86,36%) risultano sostanzialmente rispettati,
-  per n. 3 standard (pari al 13,67%) non è possibile alcuna valutazione in quanto:
 - con riferimento alla “*Accessibilità fisica*”, riferita a **tutti i 6 servizi** i dati non sono stati forniti come da formula indicatore;
 - con riferimento alla “*Efficacia Conformità*”, riferita a **tutti i 6 servizi**, i dati non sono stati forniti come da formula indicatore;

con riferimento alla “*Efficacia Compiutezza*”, riferita sia a **tutti i 6 servizi**, i dati non sono stati forniti come da formula indicatore.