



Carta dei Servizi del Patrimonio Immobiliare
CONTROLLO DELLA QUALITA' 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

Servizi mappati nella Carta n. 5:

- Servizio n. 1 Concessione beni demaniali
- Servizio n. 2 Concessione beni del patrimonio indisponibile
- Servizio n. 3 Concessione beni confiscati alla criminalità organizzata
- Servizio n. 4 Alienazione alloggi ERP
- Servizio n. 5 Attestazione titolarità beni immobili comunali (edifici, strade, aree)

Carta dei Servizi del Patrimonio Immobiliare
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019
Servizi 1 -2 : Concessione beni Demanio Comunale e Patrimonio Indisponibile.

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

Carta dei Servizi del Patrimonio Immobiliare
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
Servizio 3: Concessione Beni Confiscati alla Criminalità Organizzata

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

Carta dei Servizi del Patrimonio Immobiliare
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

Servizio 4: Alienazione alloggi ERP

| Carta dei Servizi del PATRIMONIO IMMOBILIARE | | | | | | | |
|---|---|--|--|----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------------|
| 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 | n. 2 giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/ su n. 5 tot. giornate lavorative | 90% | | 90% | |
| | <i>Accessibilità multicanale</i> | sito web istituzionale | tempestiva pubblicazione di comunicazioni e/o avvisi; pubblicazione modulistica per presentazione richieste/istanze | 100% | | 100% | |
| Tempestività | <i>Tempi medi di rilascio</i> | tempo massimo in gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione del servizio (max previsto per legge) | n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute | 90% | 80% | 11 su 11 = 100% | |
| | <i>Tempi medi di rilascio multicanale</i> | tempi di acquisizione informazioni | 30 minuti presso la sede/10 minuti via telefono/3 giorni posta elettronica | 3 giorni | 5 giorni | 3 giorni | |
| | <i>Tempi medi di risposta su reclamo</i> | tempo massimo consentito per legge per la risposta a reclami | n. risposte fornite entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti | 100% | 95% | 0 | |
| Trasparenza | <i>Responsabili</i> | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento | aggiornamento tempestivo sul sito | 1 giorno | 3 giorni | 1 su 1 | |
| | <i>Procedure di contatto</i> | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto | aggiornamento tempestivo sul sito | 1 giorno | 3 giorni | 1 su 1 | |
| | <i>Tempistiche di risposta</i> | pubblicazione su sito web della tempistica programmata | aggiornamento tempestivo sul sito | 1 giorno | 3 giorni | 1 su 1 | |
| Efficacia | <i>Conformità</i> | regolarità della prestazione erogata | numero di controlli effettuati d'ufficio per la verifica del rispetto dei tempi di erogazione dei servizi | 90% | 100% | 90% | |
| | <i>Affidabilità</i> | pertinenza della prestazione erogata | n. di richieste di chiarimenti accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto | 80% | 100% | 90% | |
| | <i>Compiutezza</i> | esaustività della prestazione erogata | istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / tot. di istanze pervenute | 0% | 0% | 0% | Standard non fissato (0%) |



**Carta dei Servizi del Patrimonio Immobiliare
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

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

| Carta dei Servizi del PATRIMONIO IMMOBILIARE | | | | | | | |
|---|---|--|--|----------------------|-----------------------|-----------------------|--|
| 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.2 giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n.5 tot. giornate lavorative | 100% | | 100% | |
| | <i>Accessibilità multicanale</i> | sito web Comune di Palermo | modulistica online sul sito web del Comune di Palermo | 100% | | 100% | |
| Tempestività | <i>Tempi medi di rilascio</i> | entro 30 gg. dalla data di presentazione dell'istanza, ad eccezione dei casi in cui, per il riscontro, è necessaria l'acquisizione di informazioni da parte di altri uffici. | Media mensile dei tempi di risposta di tutte le richieste pervenute | 90% | 30 giorni | 90% | Non viene comunicato il tempo medio effettivo |
| | <i>Tempi medi di rilascio multicanale</i> | entro 30 gg. dalla data di presentazione dell'istanza, ad eccezione dei casi in cui necessita l'acquisizione di informazioni da parte di altri uffici, per il riscontro compiuto | Media mensile dei tempi di risposta di tutte le richieste di titolarità di beni pervenute | 90% | 30 giorni | 90% | Non viene comunicato il tempo medio effettivo |
| | <i>Tempi medi di risposta su reclamo</i> | entro 15 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo. | Media mensile dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti | 90% | 15 giorni | 90% | Non viene comunicato il tempo medio effettivo |
| Trasparenza | <i>Responsabili</i> | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento | comunicazione al webmaster per l'aggiornamento tempestivo del sito web | 100% | | 100% | |
| | <i>Procedure di contatto</i> | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto | comunicazione al webmaster per l'aggiornamento tempestivo del sito web | 100% | | 100% | |
| | <i>Tempistiche di risposta</i> | pubblicazione su sito web della tempistica programmata | comunicazione al webmaster per l'aggiornamento tempestivo del sito web | 100% | | 100% | |
| | <i>Eventuali spese a carico dell'utente</i> | pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente | comunicazione al webmaster per l'aggiornamento tempestivo del sito web | 100% | | 100% | |
| Efficacia | <i>Conformità</i> | regolarità della prestazione erogata | n. di riscontri forniti nei termini previsti dal Regolamento per la conclusione del procedimento (45 gg.) / n. tot. di istanze pervenute | 90% | 80% | 90% | Il valore reso non è espresso come da Formula indicatore |
| | <i>Affidabilità</i> | pertinenza della prestazione erogata | Conformità della prestazione erogata alle competenze dell'attività propria del Servizio. | 100% | | 100% | |
| | <i>Compiutezza</i> | esaustività delle risposte fornite | n. di istanze concluse senza ricevere reclami | 90% | | 90% | |

**Carta dei Servizi del Patrimonio Immobiliare
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
Servizi 1 -2 : Concessione beni Demanio Comunale e Patrimonio Indisponibile.**

| Carta dei Servizi del PATRIMONIO IMMOBILIARE | | | | | | | |
|--|------------------------------------|--|--|----------------------|--------------------|--------------------|---|
| Dimensione/ Fattori qualità | Sottodimensioni | Descrizione Indicatore | Formula Indicatore | Standard Generale | Standard Specifico | Risultati ottenuti | VERIFICA RISPETTO STANDARD |
| | | | | (valore programmato) | | (valore reso) | |
| Accessibilità | Accessibilità fisica | accesso agli uffici | n. 2 giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/ su n. 5 tot. giornate lavorative | 90% | | 60% | Il valore non è stato reso come da formula indicatore |
| | Accessibilità multicanale | sito web istituzionale | tempestiva pubblicazione di comunicazioni e/o avvisi; pubblicazione modulistica per presentazione richieste/istanze | 100% | | 100% | |
| Tempestività | Tempi medi di rilascio | tempo massimo in gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione del servizio (max previsto per legge) | n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute | 90% | 80% | 80% | Il valore non è stato reso come da formula indicatore |
| | Tempi medi di rilascio multicanale | tempi di acquisizione informazioni | 30 minuti presso la sede/10 minuti via telefono/3 giorni posta elettronica | 3 giorni | 5 giorni | 6 giorni | |
| | Tempi medi di risposta su reclamo | tempo massimo consentito per legge per la risposta a reclami | n. risposte fornite entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti | 100% | 95% | 95% | Il valore non è stato reso come da formula indicatore |
| Trasparenza | Responsabili | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento | aggiornamento tempestivo sul sito | 1 giorno | 3 giorni | 3 giorni | Risulta rispettato solo lo Standard specifico e non quello generale |
| | Procedure di contatto | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto | aggiornamento tempestivo sul sito | 1 giorno | 3 giorni | 3 giorni | Risulta rispettato solo lo Standard specifico e non quello generale |
| | Tempistiche di risposta | pubblicazione su sito web della tempistica programmata | aggiornamento tempestivo sul sito | 1 giorno | 3 giorni | 3 giorni | Risulta rispettato solo lo Standard specifico e non quello generale |
| Efficacia | Conformità | regolarità della prestazione erogata | numero di controlli effettuati d'ufficio per la verifica del rispetto dei tempi di erogazione dei servizi | 90% | 100% | 90% | |
| | Affidabilità | pertinenza della prestazione erogata | n. di richieste di chiarimenti accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto | 80% | 100% | 100% | |
| | Compiutezza | esaustività della prestazione erogata | istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / tot. di istanze pervenute | 0% | | 0% | Standard non fissato |

Carta dei Servizi del Patrimonio Immobiliare
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
Servizio 3: Concessione Beni Confiscati alla Criminalità Organizzata

| Carta dei Servizi del PATRIMONIO IMMOBILIARE | | | | | | | |
|--|------------------------------------|--|--|----------------------|-----------------------|-----------------------|---|
| Dimensione/ Fattori qualità | Sottodimensioni | Descrizione Indicatore | Formula Indicatore | Standard Generale | Standard Specifico | Risultati ottenuti | VERIFICA RISPETTO STANDARD |
| | | | | (valore programmato) | | (valore reso) | |
| Accessibilità | Accessibilità fisica | accesso agli uffici | n. 2 giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/ su n. 5 tot. giornate lavorative | 90% | | 39% | Il valore non è stato reso come da formula indicatore |
| | Accessibilità multicanale | sito web istituzionale | tempestiva pubblicazione di comunicazioni e/o avvisi; pubblicazione modulistica per presentazione richieste/istanze | 100% | | 100% | |
| Tempestività | Tempi medi di rilascio | tempo massimo in gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione del servizio (max previsto per legge) | n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute | 90% | 80% | 80% | Il valore non è stato reso come da formula indicatore |
| | Tempi medi di rilascio multicanale | tempi di acquisizione informazioni | 30 minuti presso la sede/10 minuti via telefono/3 giorni posta elettronica | 3 giorni | 5 giorni | 5 giorni | Risulta rispettato solo lo Standard specifico e non quello generale |
| | Tempi medi di risposta su reclamo | tempo massimo consentito per legge per la risposta a reclami | n. risposte fornite entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti | 100% | 95% | 95% | Il valore non è stato reso come da formula indicatore |
| Trasparenza | Responsabili | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento | aggiornamento tempestivo sul sito | 1 giorno | 3 giorni | 3 giorni | Risulta rispettato solo lo Standard specifico e non quello generale |
| | Procedure di contatto | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto | aggiornamento tempestivo sul sito | 1 giorno | 3 giorni | 3 giorni | Risulta rispettato solo lo Standard specifico e non quello generale |
| | Tempistiche di risposta | pubblicazione su sito web della tempistica programmata | aggiornamento tempestivo sul sito | 1 giorno | 3 giorni | 3 giorni | Risulta rispettato solo lo Standard specifico e non quello generale |
| Efficacia | Conformità | regolarità della prestazione erogata | numero di controlli effettuati d'ufficio per la verifica del rispetto dei tempi di erogazione dei servizi | 90% | 100% | 90% | |
| | Affidabilità | pertinenza della prestazione erogata | n. di richieste di chiarimenti accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto | 80% | 100% | 100% | |
| | Compiutezza | esaustività della prestazione erogata | istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / tot. di istanze pervenute | 0% | | 0% | Standard non fissato |

Carta dei Servizi del Patrimonio Immobiliare
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
Servizio 4: Alienazione alloggi ERP

| Carta dei Servizi del PATRIMONIO IMMOBILIARE | | | | | | | |
|--|---|--|--|----------------------|-----------------------|-----------------------|--|
| 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 | n. 2 giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/ su n. 5 tot. giornate lavorative | 90% | | 90% | Il valore non è stato reso come da formula indicatore |
| | <i>Accessibilità multicanale</i> | sito web istituzionale | tempestiva pubblicazione di comunicazioni e/o avvisi; pubblicazione modulistica per presentazione richieste/istanze | 100% | | 100% | |
| Tempestività | <i>Tempi medi di rilascio</i> | tempo massimo in gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione del servizio (max previsto per legge) | n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute | 90% | 80% | 15 su 15 | |
| | <i>Tempi medi di rilascio multicanale</i> | tempi di acquisizione informazioni | 30 minuti presso la sede/10 minuti via telefono/3 giorni posta elettronica | 3 giorni | 5 giorni | 3 giorni | |
| | <i>Tempi medi di risposta su reclamo</i> | tempo massimo consentito per legge per la risposta a reclami | n. risposte fornite entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti | 100% | 95% | 0 | |
| Trasparenza | <i>Responsabili</i> | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento | aggiornamento tempestivo sul sito | 1 giorno | 3 giorni | 1 giorno | |
| | <i>Procedure di contatto</i> | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto | aggiornamento tempestivo sul sito | 1 giorno | 3 giorni | 1 giorno | |
| | <i>Tempistiche di risposta</i> | pubblicazione su sito web della tempistica programmata | aggiornamento tempestivo sul sito | 1 giorno | 3 giorni | 1 giorno | |
| Efficacia | <i>Conformità</i> | regolarità della prestazione erogata | numero di controlli effettuati d'ufficio per la verifica del rispetto dei tempi di erogazione dei servizi | 90% | 100% | 90% | |
| | <i>Affidabilità</i> | pertinenza della prestazione erogata | n. di richieste di chiarimenti accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto | 80% | 100% | 90% | |
| | <i>Compiutezza</i> | esaustività della prestazione erogata | istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / tot. di istanze pervenute | 0% | | 0% | Standard non fissato |

Carta dei Servizi del Patrimonio Immobiliare
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
Servizio 5: Attestazione titolarità beni comunali (edifici, strade, aree)

| Carta dei Servizi del PATRIMONIO IMMOBILIARE | | | | | | | |
|--|---|--|--|----------------------|-----------------------|-----------------------|--|
| 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.2 giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n.5 tot. giornate lavorative | 100% | 90% | 100% | Il valore non è stato reso come da formula indicatore |
| | <i>Accessibilità multicanale</i> | sito web Comune di Palermo | modulistica online sul sito web del Comune di Palermo | 100% | | 100% | |
| Tempestività | <i>Tempi medi di rilascio</i> | entro 30 gg. dalla data di presentazione dell'istanza, ad eccezione dei casi in cui, per il riscontro, è necessaria l'acquisizione di informazioni da parte di altri uffici. | Media mensile dei tempi di risposta di tutte le richieste pervenute | 90% | 30 giorni | 90% | Non viene comunicato il tempo medio effettivo |
| | <i>Tempi medi di rilascio multicanale</i> | entro 30 gg. dalla data di presentazione dell'istanza, ad eccezione dei casi in cui necessita l'acquisizione di informazioni da parte di altri uffici, per il riscontro compiuto | Media mensile dei tempi di risposta di tutte le richieste di titolarità di beni pervenute | 90% | 30 giorni | 90% | Non viene comunicato il tempo medio effettivo |
| | <i>Tempi medi di risposta su reclamo</i> | entro 15 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo. | Media mensile dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti | 90% | 15 giorni | 90% | Non viene comunicato il tempo medio effettivo |
| Trasparenza | <i>Responsabili</i> | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento | comunicazione al webmaster per l'aggiornamento tempestivo del sito web | 100% | | 100% | |
| | <i>Procedure di contatto</i> | pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto | comunicazione al webmaster per l'aggiornamento tempestivo del sito web | 100% | | 100% | |
| | <i>Tempistiche di risposta</i> | pubblicazione su sito web della tempistica programmata | comunicazione al webmaster per l'aggiornamento tempestivo del sito web | 100% | | 100% | |
| | <i>Eventuali spese a carico dell'utente</i> | pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente | comunicazione al webmaster per l'aggiornamento tempestivo del sito web | 100% | | 100% | |
| Efficacia | <i>Conformità</i> | regolarità della prestazione erogata | n. di riscontri forniti nei termini previsti dal Regolamento per la conclusione del procedimento (45 gg.) / n. tot. di istanze pervenute | 90% | 80% | 90% | Il valore non è stato reso come da formula indicatore |
| | <i>Affidabilità</i> | pertinenza della prestazione erogata | Conformità della prestazione erogata alle competenze dell'attività propria del Servizio. | 100% | | 100% | |
| | <i>Compiutezza</i> | esaustività delle risposte fornite | n. di istanze concluse senza ricevere reclami | 90% | | 90% | |



Carta dei Servizi del Patrimonio Immobiliare
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.

 **Servizi erogati => n. 5**

 **Standards di qualità monitorati => n. 45**

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

1° semestre 2019:

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

-  n. 32 standard (pari al 71,12%) risultano rispettati per i 4 servizi, tuttavia:
 - o relativamente ai **servizi 1, 2 e 3:**
 - sia per la **“Tempestività – Tempi medi di rilascio multicanale”**, che per la **“Trasparenza (su Responsabili, sulle Procedure di contatto e sulle Tempistiche di risposta)”** risulta rispettato solo lo standard specifico e non quello generale;
 -  i 2 standard dell' **Accessibilità fisica** (pari al 4,44%), relativa ai **servizi 1, 2 e 3** non risultano rispettati (è stato garantito l'accesso agli uffici al 60% invece del 90% programmato);
-  n. 11 standard (pari al 24,44%), per i quali non si è potuto procedere ad alcuna verifica in quanto i dati non sono stati resi come da formula indicatore o lo standard non risulta fissato o, ancora, non è stato comunicato il tempo medio effettivo, si riferiscono a:
 - o alla **“Tempestività – Tempi medi di rilascio e Tempi medi di risposta su reclamo”**, relativa ai **servizi 1, 2 e 3;**
 - o all' **“Efficacia – Compiutezza”**, relativa ai **servizi 1, 2, 3 e 4;**
 - o alla **“Tempestività – Tempi medi di rilascio, Tempi medi di rilascio multicanale e Tempi medi di risposta su reclamo”**, relativa al **servizio 5;**
 - o all' **“Efficacia – Conformità”**, relativa al **servizio 5.**

Carta dei Servizi del Patrimonio Immobiliare
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2019

2° semestre 2019:

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

-  n. 32 standard (pari al 71,11%) risultano sostanzialmente rispettati;
-  n. 1 standard (pari al 2,22%) non risulta pienamente rispettato
-  n. 2 standard (pari al 4,44%) non risultano rispettati
-  n. 10 standard (pari al 22,23%) per i quali non si è potuto procedere ad alcuna verifica in quanto i dati non sono stati resi come da formula indicatore o lo standard non risulta fissato.

In dettaglio:

 32 standard risultano sostanzialmente rispettati, tuttavia, per taluni, risulta rispettato solo lo standard specifico e non quello generale e/o il valore non viene reso come da formula indicatore;

 lo standard che non risulta pienamente rispettato è quello relativo all'”**Accessibilità fisica**” riferito ai **Servizi 1-2** in quanto è stata garantita una minore accessibilità rispetto a quella programmata (60% contro il 90% programmato);

 i 2 standard che non risultano rispettati sono:

- o quello sulla “**Tempestività - tempi medi di rilascio multicanale**”, riferito ai **servizi 1-2**, (6 gg. invece dei 3, max 5 programmati);
- o quello sulla “**Accessibilità fisica**”, riferito al **servizio 3**, (è stata garantita una minore accessibilità rispetto a quella programmata (39% contro il 90% programmato);

 i 10 standards per i quali non si è potuto procedere ad alcuna verifica sono:

- o gli standard sulla “**Tempestività (Tempi medi di rilascio e tempi medi di risposta su reclamo)**”, riferiti ai **Servizi 1-2, 3, e 5**, in quanto non viene comunicato il tempo medio effettivo e/o il valore non è stato reso come da formula indicatore;

lo standard sull'”**Efficacia Compilatezza**”, riferito ai **Servizi 1-2, 3, e 4**, in quanto non è stato fissato lo standard (valore programmato).