



Carta dei Servizi allo Sport
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 Utilizzo Impianti Sportivi Comunali
- Servizio n. 2 Utilizzo Palestre Scolastiche
- Servizio n. 3 Concessione Impianti Sportivi per Singoli Eventi
- Servizio n. 4 Rilascio Tessere Piscina Comunale
- Servizio n. 5 Abbonamento Annuale Stadio delle Palme

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

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

Carta dei Servizi Ufficio Sport e Impianti Sportivi								
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. giorni effettivi di apertura al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		<u>75</u> 124	60%	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		<u>25</u> 124	20%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati	80%		<u>0</u> 0		Servizi non erogati
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempo massimo di rilascio dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	30 giorni	45 giorni	<u>500</u> 530	94%	Non viene comunicato il tempo medio effettivo
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di risposta dalla presentazione del reclamo	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	<u>0</u> 0		
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5		
	<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	5		
	<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	5		
	<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	5		
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	90%		<u>500</u> 530	94%	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto / N. totale di reclami pervenuti	50%		<u>0</u> 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	90%		<u>500</u> 530	94%	



Carta dei Servizi allo Sport
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 2: Utilizzo Palestre scolastiche

Carta dei Servizi Ufficio Sport e Impianti Sportivi								
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. giorni effettivi di apertura al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		$\frac{50}{124}$	40%	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. giorni effettivi di apertura pomeridiana al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		$\frac{0}{124}$	0%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati	80%		$\frac{0}{0}$		Servizi non erogati
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempo massimo di rilascio dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	30 giorni	45 giorni	$\frac{13}{12}$	108%	Non viene comunicato il tempo medio effettivo
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di risposta dalla presentazione del reclamo	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	$\frac{0}{0}$		
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5		
	<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	5		
	<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	5		
	<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	5		
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	90%		$\frac{13}{12}$	108%	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto / N. totale di reclami pervenuti	50%		$\frac{0}{0}$		
	<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	90%		$\frac{13}{12}$	108%	



Carta dei Servizi allo Sport
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 Impianti Sportivi per singoli eventi

Carta dei Servizi Ufficio Sport e Impianti Sportivi								
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. giorni effettivi di apertura al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		$\frac{75}{124}$	60%	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		$\frac{25}{124}$	20%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati	80%		$\frac{0}{0}$		Servizi non erogati
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempo massimo di rilascio dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	30 gg	45 gg	$\frac{26}{27}$	96%	Non viene comunicato il tempo medio effettivo
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di risposta dalla presentazione del reclamo	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	30 gg	45 gg	$\frac{0}{0}$		
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 gg	10 gg	5		
	<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 gg	10 gg	5		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 gg	10 gg	5		
	<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 gg	10 gg	5		
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	90%		$\frac{26}{27}$	96%	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto / N. totale di reclami pervenuti	50%		$\frac{0}{0}$		
	<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	90%		$\frac{26}{27}$	96%	



Carta dei Servizi allo Sport
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: Rilascio tessere Piscina Comunale

Carta dei Servizi Ufficio Sport e Impianti Sportivi								
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. giorni effettivi di apertura al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		<u>124</u> 124	100%	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		<u>25</u> 124	20%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati	80%		<u>0</u> 0		Servizi non erogati
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempo massimo di rilascio dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	30 giorni	45 giorni	<u>1771</u> 1771	100%	Non viene comunicato il tempo medio effettivo
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di risposta dalla presentazione del reclamo	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	<u>0</u> 0		
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5		
	<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	5		
	<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	5		
	<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	5		
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	90%		<u>1771</u> 1771	100%	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto / N. totale di reclami pervenuti	50%		<u>0</u> 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	90%		<u>1771</u> 1771	100%	



Carta dei Servizi allo Sport
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: Abbonamento annuale Stadio delle Palme

Carta dei Servizi Ufficio Sport e Impianti Sportivi								
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. giorni effettivi di apertura al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		$\frac{74}{124}$	60%	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		$\frac{0}{124}$	0%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati	80%		$\frac{0}{0}$		Servizi non erogati
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempo massimo di rilascio dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	30 giorni	45 giorni	$\frac{14}{14}$	100%	Non viene comunicato il tempo medio effettivo
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di risposta dalla presentazione del reclamo	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	$\frac{0}{0}$		
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5		
	<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	5		
	<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	5		
	<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	5		
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	90%		$\frac{14}{14}$	100%	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto / N. totale di reclami pervenuti	50%		$\frac{0}{0}$		
	<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	90%		$\frac{14}{14}$	100%	



Carta dei Servizi allo Sport
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 1: Utilizzo Impianti Sportivi Comunali

Carta dei Servizi Ufficio Sport e Impianti Sportivi								
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. giorni effettivi di apertura al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		$\frac{75}{127}$	59%	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		$\frac{25}{127}$	20%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati	80%		$\frac{0}{0}$	0%	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempo massimo di rilascio dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	30 giorni	45 giorni	$\frac{211}{240}$	88%	Non viene comunicato il tempo medio effett.
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di risposta dalla presentazione del reclamo	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	$\frac{0}{0}$		
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5 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	5 gg		
	<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	5 gg		
	<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	5 gg		
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	90%		$\frac{211}{240}$	88%	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto / N. totale di reclami pervenuti	50%		$\frac{0}{0}$		
	<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	90%		$\frac{211}{240}$	88%	



Carta dei Servizi allo Sport
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 2: Utilizzo Palestre scolastiche

Carta dei Servizi Ufficio Sport e Impianti Sportivi								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD	
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giorni effettivi di apertura al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		$\frac{75}{127}$	59%	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		$\frac{25}{127}$	20%	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati	80%		$\frac{0}{0}$		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di rilascio dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	30 giorni	45 giorni	$\frac{38}{104}$	37%	Non viene comunicato il tempo medio effett.
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di risposta dalla presentazione del reclamo	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	$\frac{0}{0}$		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5 gg		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5 gg		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5 gg		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	5 gg		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%		$\frac{38}{104}$	37%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto / N. totale di reclami pervenuti	50%		$\frac{0}{0}$		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		$\frac{38}{104}$	37%	



Carta dei Servizi allo Sport
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 Impianti Sportivi per singoli eventi

Carta dei Servizi Ufficio Sport e Impianti Sportivi								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giorni effettivi di apertura al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		$\frac{75}{127}$	59%	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		$\frac{25}{127}$	20%	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati	80%		$\frac{0}{0}$		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di rilascio dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	30 giorni	45 giorni	$\frac{15}{31}$	48%	Non viene comunicato il tempo medio effett.
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di risposta dalla presentazione del reclamo	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	$\frac{0}{0}$		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	5		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%		$\frac{15}{31}$	48%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto / N. totale di reclami pervenuti	50%		$\frac{0}{0}$		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		$\frac{15}{31}$	48%	



Carta dei Servizi allo Sport
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: Rilascio tessere Piscina Comunale

Carta dei Servizi Ufficio Sport e Impianti Sportivi								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giorni effettivi di apertura al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		$\frac{112}{155}$	72%	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		$\frac{23}{155}$	15%	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati	80%		$\frac{0}{0}$		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di rilascio dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	30 giorni	45 giorni	$\frac{2831}{2831}$	100%	Non viene comunicato il tempo medio effett.
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di risposta dalla presentazione del reclamo	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	$\frac{0}{0}$		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	5		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%		$\frac{2831}{2831}$	100%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto / N. totale di reclami pervenuti	50%		$\frac{0}{0}$		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		$\frac{2831}{2831}$	100%	



Carta dei Servizi allo Sport
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: Abbonamento annuale Stadio delle Palme

Carta dei Servizi Ufficio Sport e Impianti Sportivi								
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. giorni effettivi di apertura al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		$\frac{75}{127}$	59%	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		$\frac{0}{127}$	0%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati	80%		$\frac{0}{0}$		
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempo massimo di rilascio dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	30 gg	45 giorni	$\frac{3}{3}$	100%	Non viene comunicato il tempo medio effett.
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di risposta dalla presentazione del reclamo	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	30 gg	45 giorni	$\frac{0}{0}$		
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni sul responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 gg	10 giorni	5		
	<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 gg	10 giorni	5		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 gg	10 giorni	5		
	<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 gg	10 giorni	5		
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	90%		$\frac{3}{3}$	100%	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto / N. totale di reclami pervenuti	50%		$\frac{0}{0}$		
	<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	90%		$\frac{3}{3}$	100%	



Carta dei Servizi allo Sport
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 => 5**

 **Standards di qualità monitorati =>60**

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

1° semestre 2019:

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

-  41 (pari al68,33%)sono stati rispettati;
-  n. 3 (pari al 5%)risultano non completamente rispettati;
-  n. 6 (pari al 10%)non sono stati rispettati;
-  per n.10 (pari al 16,67%)non si è potuto procedere ad alcuna verifica, in quanto i dati non sono pervenuti o non sono risultati coerenti con lo standard prefissato e/o la formula indicatore.

In dettaglio:

 41 standard risultano sostanzialmente rispettati,

 I 3 standard che non risultano pienamente rispettati sono quelli dell' "**Accessibilità fisica**" riferita ai **Servizi 1, 3 e 5** (60% contro il 90% programmato);

 I 6 standard che non risultano rispettati sono :

- lo standard sulla "**Accessibilità fisica – apertura pomeridiana**" " riferito ai **Servizi 1, 2, 3** (20% contro il 90% programmato per i servizi 1 e 3, 40% e 0 contro il 90% programmato per i servizi 2 e 5);
- lo standard sull' "**Accessibilità fisica**" riferito al **Servizio 4** (20% contro il 90% programmato);

 I 10 standard per i quali nessuna valutazione è risultata possibile, sono:

- quello della "**Accessibilità multicanale**" riferito ai **Servizi 1, 2, 3, 4 e 5**, in quanto non è stato erogato nessun servizio;
- quello della "**Tempestività– tempi medi di rilascio**", riferito ai **Servizi 1, 2, 3, 4 e 5** , in quanto non è stato comunicato il tempo medio effettivo.

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

2° semestre 2019:

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

-  34 (pari al 56,67%) sono stati rispettati;
-  n. 3 (pari al 5%) risultano non completamente rispettati;
-  n. 18 (pari al 30%) non sono stati rispettati;
-  per n.5 (pari al 8,33%) non si è potuto procedere ad alcuna verifica, in quanto i dati non sono pervenuti o non sono risultati coerenti con lo standard prefissato e/o la formula indicatore.

In dettaglio:

 34 standard risultano sostanzialmente rispettati,

 I 3 standard che non risultano pienamente rispettati sono :

- gli standard sull’**“Efficacia Conformità e Compiutezza”** riferiti al **Servizio 1** (88% contro il 90% programmato);
- lo standard sull’**“Accessibilità fisica – apertura mattutina”** riferito al **Servizio 4** (72% contro il 90% programmato);

 I 18 standard che non risultano rispettati sono :

- lo standard sulla **“Accessibilità fisica – apertura mattutina e/o apertura pomeridiana”** riferito ai **Servizi 1, 2, 3, 4** (rispettivamente 59% e 20% contro il 90% programmato per i servizi 1,2, e 3 e 15% contro il 90% programmato per il servizio 4 e, infine, rispettivamente 59% e 0% contro il 90% programmato per il servizio 5);
- per lo standard della **“Accessibilità multicanale”** di **tutti e 5 i Servizi**, non è stato erogato nessun servizio, né risulta modificato/eliminato lo standard programmato;
- gli standard sull’**“Efficacia Conformità e Compiutezza”**: 37% (**serv. 2**) e 48% (**serv. 3**) contro il 90% programmato;

 per lo standard della **“Tempestività– tempi medi di rilascio”** di **tutti e 5 i Servizi**, nessuna valutazione è risultata possibile in quanto non è stato comunicato il tempo medio effettivo.