



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2020

INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità resa

TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi ANNO 2020

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

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 QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

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 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%	-	113 su 125 per i servizi 1-2-3. * Per il serv. 8	90%	
	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	erogazione immediata per almeno il 90% delle richieste pervenute	3 giorni	erogazione immediata per almeno il 90% delle richieste pervenute per i servizi 1 - 2 - 3. * Per il serv. 8		
	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. 3 reclami pervenuti ai quali è stata fornita una risposta entro 1 giorno		
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	Pubblicazione entro 5 giorni della variazione del Responsabile della U.O. Ufficio Stranieri		
	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 dalla variazione orario 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%	-	2100 su 20491	10%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti	30%	-	3 su 3	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%	-	20272 su 20491	99%	



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

* Per il serv. 8 da metà marzo e giugno - sportello chiuso causa emergenza Covid 19 - ricevimento dichiarazione solo via mail

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

Servizio 5 Cambio di abitazione/residenza

Servizio 10 Convivenze di fatto

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%		50% - 58 su 125*	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere al servizio 5	n. 5	-	n. 3 telefono, PEO 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	10 gg a causa dell'emergenza Covid19 e dell'obbligo di fruizione congedo anno precedente	
	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	pubblicazione entro 5 giorni dalla variazione orario 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%	-	550 su 5432	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti	30%	-	0	

* Da metà marzo e giugno - sportello chiuso causa emergenza Covid 19 - ricevimento dichiarazione solo via mail

Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

Servizio 4 Certificazione storica per corrispondenza

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

Servizio 7 Attestazione riconoscimento soggiorno permanente per i cittadini stranieri comunitari

Servizio 9 Rettifica anagrafica di dati di stato civile

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%		40% - 48 su 125*	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi 4	n. 5	-	n. 3 - telefono, PEO 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	45 gg a causa dell'emergenza Covid19 e dell'obbligo di fruizione congedo anno precedente	
	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	Pubblicazione entro 5 giorni della variazione del Responsabile della U.O. Ufficio Stranieri	
	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 dalla variazione orario 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%	-	700 su 6971	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti	30%	-	0	

* Da metà marzo e giugno - sportello chiuso causa emergenza Covid 19 - ricevimento dichiarazione solo via mail

Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

Servizio 1 Atti di nascita: formazione

Servizio 3 Atti di morte: formazione

Servizio 12 Congedi militari: consegna e vidimazione

Servizio 13 Lista di leva

Servizio 14 Consegna libretti di pensione e decreti

Servizio 15 Testamento biologico o dichiarazione anticipata di volontà

Servizio 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	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		100%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	numero di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi nr.13- 21	due		due (sportello - p.e.c)	
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 1-3-12-13-14-15-21	Erogazione immediata per almeno il 90% delle richieste pervenute	g. 3 tre	90%	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta reclami	media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	nessun reclamo	
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 della 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 della 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 della 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 della 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	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/nr. reclami pervenuti	30%		nessun reclamo	



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

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	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	80%		90%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	numero di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi nr. 20	uno		uno sportello	
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	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	numero di reclami accolti/nr. reclami pervenuti	30%		Nessun reclamo pervenuto.	



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

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	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	numero di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi nr. 1	uno		uno	
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 8-9-10-16-17-18	erogazione entro 30 gg per almeno il 90% delle richieste pervenute	45 giorni	90% entro 30g	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta reclami	media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	nessuno agg.	
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	10 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	nessuno agg.	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessuno agg.	
	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	nessuno agg.	
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	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	numero di reclami accolti /numero reclami pervenuti	30%		nr. 1 reclamo La richiesta è risultata correttamente evasa.	



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

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	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%		463/463	100%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	4		4	100%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Accettazione istanza a vista	Utente allo sportello	100%	a vista	3904	100%	
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale di risposta ai reclami	30gg.	45gg.	0		
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	97%	-	6099/6199	98,39%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	3%	-	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	95%	-	6099/6199	98,39%	



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

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	<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%		463/463	100,00%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	4		4	100%	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Intervallo di tempo dalla presentazione della domanda all'esito dell'istruttoria	Media annuale dei tempi di conclusione del procedimento	30gg.	45gg.	30gg.		
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale di risposta ai reclami	30gg.	45gg.	60gg.		
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%	-	5836/6673	87,46%	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	5%	-	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%	-	5926/6673	88,81%	



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

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	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%		463/463	100%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	0		0		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Accettazione istanza a vista	Utente allo sportello	100%	a vista	897	100%	
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale di risposta ai reclami	30gg.	45gg.	0		
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	97%	-	944/944	100%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	3%	-	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	95%	-	944/944	100%	

Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

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%		554/573	96,68%	
	<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	2719	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%	-	2719/2719	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%	-	2719/2719	100%	



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

Servizio 13: Contrassegno posteggio disabili H

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 tutte le 13 Postazioni attive)	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		439/439	100,00%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	0		0		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Accettazione istanza a vista	Utente allo sportello	100%	a vista	1799	100%	
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale di risposta ai reclami	30gg.	45gg.	30gg.		
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%	-	1940/2030	95,57%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	3%	-	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	95%	-	2030/2030	100%	



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

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	
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	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	3%	-	nessun reclamo	
	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	

Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

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	1%		1%	
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	
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	2%	-	100% delle istanze verificate pari all'85% è risultato conforme	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti	3%	-	nessun reclamo	
	<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%	-	95% delle istanze concluse su totale pervenuto	



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA:
Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020
STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 1 ANAGRAFE:
Servizio 1 Carta d'Identità Elettronica e Cartacea

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>117</u> 129	91%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere al servizio 1	n. 2	-	n. 2 sportello e sistema di prenotazione on line		
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 il servizio 1	erogazione in n. 6 giorni lavorativi per almeno il 70% delle richieste pervenute	12 giorni	erogazione in n. 6 giorni lavorativi per almeno il 70% delle richieste pervenute		

**Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020**

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:
Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020
STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 1 ANAGRAFE:
Servizio 1 Carta d'Identità Elettronica e Cartacea**

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)			
	<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	A causa della emergenza sanitaria Covid - 19, che ha imposto il divieto di spostamento prima all'interno del comune di residenza (Lockdown) poi tra regioni e/o comuni (zona rossa o arancione), per tutti i servizi dell'Anagrafe sono pervenuti numerosi reclami tramite l'URP (soprattutto per i cambi di residenza e cambi domicilio) poichè i cittadini, non potendosi recare, come detto agli sportelli, essendo nel frattempo stato regolato l'accesso solo tramite prenotazioni o tramite invio delle istanza per posta elettronica, nel rispetto del dettato normativo, hanno letteralmente intasato le caselle di posta elettronica, sia per chiedere informazioni circa i procedimenti anagrafici, modulistica da presentare, ecc., sia per conoscere lo stato delle proprie istanze. Dall'altro lato, il personale dell'Anagrafe, ridotto sia per il rispetto della percentuale di operatori presenti e di operatori in modalità agile, non è sufficiente per dare risposte immediate al cittadino, anche a causa dei numerosi casi Covid - 19 che si sono verificati, dei periodi di isolamento fiduciario, ecc... Il Servizio Anagrafe ha sempre cercato di mantenere lo standard dei servizi accettabile, vista l'emergenza.	?????
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	

**Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020**

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA:
Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020
STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 1 ANAGRAFE:
Servizio 1 Carta d'Identità Elettronica e Cartacea**

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
	<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		
	<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		
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>694</u> 6939	10%	



**Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020**

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:
Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020
STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 1 ANAGRAFE:
Servizio 1 Carta d'Identità Elettronica e Cartacea**

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)			
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti	30%	-	A causa della emergenza sanitaria Covid - 19, che ha imposto il divieto di spostamento prima all'interno del comune di residenza (Lockdown) poi tra regioni e/o comuni (zona rossa o arancione), per tutti i servizi dell'Anagrafe sono pervenuti numerosi reclami tramite l'URP (soprattutto per i cambi di residenza e cambi domicilio) poichè i cittadini, non potendosi recare, come detto agli sportelli, essendo nel frattempo stato regolato l'accesso solo tramite prenotazioni o tramite invio delle istanza per posta elettronica, nel rispetto del dettato normativo, hanno letteralmente intasato le caselle di posta elettronica, sia per chiedere informazioni circa i procedimenti anagrafici, modulistica da presentare, ecc., sia per conoscere lo stato delle proprie istanze. Dall'altro lato, il personale dell'Anagrafe, ridotto sia per il rispetto della percentuale di operatori presenti e di operatori in modalità agile, non è sufficiente per dare risposte immediate al cittadino, anche a causa dei numerosi casi Covid - 19 che si sono verificati, dei periodi di isolamento fiduciario, ecc... Il Servizio Anagrafe ha sempre cercato di mantenere lo standard dei servizi accettabile, vista l'emergenza.	????
	<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%	-	6922 su 6939 (la differenza di n. 17 corrisponde alle c.i. cartacee non residenti) =6922/6939=99%	

Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 1 ANAGRAFE:

Servizio 2 Certificazione anagrafica e di stato civile

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

Servizio 8 Rinnovo dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extracomunitari

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)	75%	-	97 129	75%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere al servizio 2	n. 2	-	n. 2 sportello e sistema di prenotazione on line		
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 2-3-8	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	A causa della emergenza sanitaria Covid - 19, che ha imposto il divieto di spostamento prima all'interno del comune di residenza (Lockdown) poi tra regioni e/o comuni (zona rossa o arancione), per tutti i servizi dell'Anagrafe sono pervenuti numerosi reclami tramite l'URP (soprattutto per i cambi di residenza e cambi domicilio) poichè i cittadini, non potendosi recare, come detto agli sportelli, essendo nel frattempo stato regolato l'accesso solo tramite prenotazioni o tramite invio delle istanza per posta elettronica, nel rispetto del dettato normativo, hanno letteralmente intasato le caselle di posta elettronica, sia per chiedere informazioni circa i procedimenti anagrafici, modulistica da presentare, ecc., sia per conoscere lo stato delle proprie istanze. Dall'altro lato, il personale dell'Anagrafe, ridotto sia per il rispetto della percentuale di operatori presenti e di operatori in modalità agile, non è sufficiente per dare risposte immediate al cittadino, anche a causa dei numerosi casi Covid - 19 che si sono verificati, dei periodi di isolamento fiduciario, ecc... Il Servizio Anagrafe ha sempre cercato di mantenere lo standard dei servizi accettabile, vista l'emergenza.	????	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni	n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento		



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 1 ANAGRAFE:

Servizio 2 Certificazione anagrafica e di stato civile

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

Servizio 8 Rinnovo dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extracomunitari

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
		riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento						
	<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		
	<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		
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%	-	3500 35003	10%	



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 1 ANAGRAFE:

Servizio 2 Certificazione anagrafica e di stato civile

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

Servizio 8 Rinnovo dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extracomunitari

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%	-	A causa della emergenza sanitaria Covid - 19, che ha imposto il divieto di spostamento prima all'interno del comune di residenza (Lockdown) poi tra regioni e/o comuni (zona rossa o arancione), per tutti i servizi dell'Anagrafe sono pervenuti numerosi reclami tramite l'URP (soprattutto per i cambi di residenza e cambi domicilio) poichè i cittadini, non potendosi recare, come detto agli sportelli, essendo nel frattempo stato regolato l'accesso solo tramite prenotazioni o tramite invio delle istanza per posta elettronica, nel rispetto del dettato normativo, hanno letteralmente intasato le caselle di posta elettronica, sia per chiedere informazioni circa i procedimenti anagrafici, modulistica da presentare, ecc., sia per conoscere lo stato delle proprie istanze. Dall'altro lato, il personale dell'Anagrafe, ridotto sia per il rispetto della percentuale di operatori presenti e di operatori in modalità agile, non è sufficiente per dare risposte immediate al cittadino, anche a causa dei numerosi casi Covid - 19 che si sono verificati, dei periodi di isolamento fiduciario, ecc... Il Servizio Anagrafe ha sempre cercato di mantenere lo standard dei servizi accettabile, vista l'emergenza.			????
	<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>32864</u> 35003	94%		



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:
Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020 STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 1 ANAGRAFE:
Servizio 5 Cambio di abitazione/residenza
Servizio 10 Convivenze di fatto (LEGGE 76/2016)

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%		a causa emergenza covid lo sportello è stato disattivato ed è entrata a regime la procedura cambio di domicilio on line per l'intero nucleo familiare		???
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere al servizio 5	n. 4	-	n. 3 (telefono, posta elettronica e PEC e procedura cambio domicilio on line		
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 e 10	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	A causa della emergenza sanitaria Covid - 19, che ha imposto il divieto di spostamento prima all'interno del comune di residenza (Lockdown) poi tra regioni e/o comuni (zona rossa o arancione), per tutti i servizi dell'Anagrafe sono pervenuti numerosi reclami tramite l'URP (soprattutto per i cambi di residenza e cambi domicilio) poichè i cittadini, non potendosi recare, come detto agli sportelli, essendo nel frattempo stato regolato l'accesso solo tramite prenotazioni o tramite invio delle istanze per posta elettronica, nel rispetto del dettato normativo, hanno letteralmente intasato le caselle di posta elettronica, sia per chiedere informazioni circa i procedimenti anagrafici, modulistica da presentare, ecc., sia per conoscere lo stato delle proprie istanze. Dall'altro lato, il personale dell'Anagrafe, ridotto sia per il rispetto della percentuale di operatori presenti e di operatori in modalità agile, non è sufficiente per dare risposte immediate al cittadino, anche a causa dei numerosi casi Covid - 19 che si sono verificati, dei periodi di isolamento fiduciario, ecc... Il Servizio Anagrafe ha sempre cercato di mantenere lo standard dei servizi accettabile, vista l'emergenza.		????
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	nessun aggiornamento		
	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%	-	<u>400</u> 4025	10%	

Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:
Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020 STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 1 ANAGRAFE:
Servizio 5 Cambio di abitazione/residenza
Servizio 10 Convivenze di fatto (LEGGE 76/2016)

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti	30%	-	<p>A causa della emergenza sanitaria Covid - 19, che ha imposto il divieto di spostamento prima all'interno del comune di residenza (Lockdown) poi tra regioni e/o comuni (zona rossa o arancione), per tutti i servizi dell'Anagrafe sono pervenuti numerosi reclami tramite l'URP (soprattutto per i cambi di residenza e cambi domicilio) poichè i cittadini, non potendosi recare, come detto agli sportelli, essendo nel frattempo stato regolato l'accesso solo tramite prenotazioni o tramite invio delle istanze per posta elettronica, nel rispetto del dettato normativo, hanno letteralmente intasato le caselle di posta elettronica, sia per chiedere informazioni circa i procedimenti anagrafici, modulistica da presentare, ecc., sia per conoscere lo stato delle proprie istanze. Dall'altro lato, il personale dell'Anagrafe, ridotto sia per il rispetto della percentuale di operatori presenti e di operatori in modalità agile, non è sufficiente per dare risposte immediate al cittadino, anche a causa dei numerosi casi Covid - 19 che si sono verificati, dei periodi di isolamento fiduciario, ecc... Il Servizio Anagrafe ha sempre cercato di mantenere lo standard dei servizi accettabile, vista l'emergenza.</p>		????



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 1 ANAGRAFE:

Servizio 4 Certificazione storica per corrispondenza

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

Servizio 7 Attestazione riconoscimento soggiorno permanente per i cittadini stranieri comunitari

Servizio 9 Rettifica anagrafica di dati di stato civile

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)	60%		a causa emergenza covid lo sportello è stato disattivato	???
	Accessibilità multicanale	canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi 4	n. 4	-	n. 3 (telefono, 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	A causa della emergenza sanitaria Covid - 19, che ha imposto il divieto di spostamento prima all'interno del comune di residenza (Lockdown) poi tra regioni e/o comuni (zona rossa o arancione), per tutti i servizi dell'Anagrafe sono pervenuti numerosi reclami tramite l'URP (soprattutto per i cambi di residenza e cambi domicilio) poiché i cittadini, non potendosi recare, come detto agli sportelli, essendo nel frattempo stato regolato l'accesso solo tramite prenotazioni o tramite invio delle istanze per posta elettronica, nel rispetto del dettato normativo, hanno letteralmente intasato le caselle di posta elettronica, sia per chiedere informazioni circa i procedimenti anagrafici, modulistica da presentare, ecc., sia per conoscere lo stato delle proprie istanze. Dall'altro lato, il personale dell'Anagrafe, ridotto sia per il rispetto della percentuale di operatori presenti e di operatori in modalità agile, non è sufficiente per dare risposte immediate al cittadino, anche a causa dei numerosi casi Covid - 19 che si sono verificati, dei periodi di isolamento fiduciario, ecc... Il Servizio Anagrafe ha sempre cercato di mantenere lo standard dei servizi accettabile, vista l'emergenza.	???
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	nessun aggiornamento	
	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	



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 1 ANAGRAFE:

Servizio 4 Certificazione storica per corrispondenza

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

Servizio 7 Attestazione riconoscimento soggiorno permanente per i cittadini stranieri comunitari

Servizio 9 Rettifica anagrafica di dati di stato civile

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
	<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		
	<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>919</u> 9193		10%
Efficacia	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti	30%	-	A causa della emergenza sanitaria Covid - 19, che ha imposto il divieto di spostamento prima all'interno del comune di residenza (Lockdown) poi tra regioni e/o comuni (zona rossa o arancione), per tutti i servizi dell'Anagrafe sono pervenuti numerosi reclami tramite l'URP (soprattutto per i cambi di residenza e cambi domicilio) poiché i cittadini, non potendosi recare, come detto agli sportelli, essendo nel frattempo stato regolato l'accesso solo tramite prenotazioni o tramite invio delle istanze per posta elettronica, nel rispetto del dettato normativo, hanno letteralmente intasato le caselle di posta elettronica, sia per chiedere informazioni circa i procedimenti anagrafici, modulistica da presentare, ecc., sia per conoscere lo stato delle proprie istanze. Dall'altro lato, il personale dell'Anagrafe, ridotto sia per il rispetto della percentuale di operatori presenti e di operatori in modalità agile, non è sufficiente per dare risposte immediate al cittadino, anche a causa dei numerosi casi Covid - 19 che si sono verificati, dei periodi di isolamento fiduciario, ecc... Il Servizio Anagrafe ha sempre cercato di mantenere lo standard dei servizi accettabile, vista l'emergenza.		



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2020

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 2 STATO CIVILE:

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

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%		100%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	numero di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi nr.13- 21	due		due (sportello -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 1-3-12-13-14-15-21	Erogazione immediata per almeno il 90% delle richieste pervenute	g. 3 tre	90% entro 45 gg	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta reclami	media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	nr. 4 reclami pervenuti e riscontrati entro i termini programmati.	
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. 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	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/nr. reclami pervenuti	30%		Nr. 4 reclami pervenuti La certificazione richiesta è stata emessa entro i termini tecnici di lavorazione	



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 2 STATO CIVILE: 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

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%		90%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	numero di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi nr. 20	uno		uno -Sportello	
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 30 gg./termini programmati	
	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 pari al 10% è risultato conforme	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	numero di reclami accolti/nr. reclami pervenuti	30%		nessun reclamo pervenuto	



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA:
Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020
STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 2 STATO CIVILE:
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

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	numero di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi nr. 1	uno		uno	
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 8-9-10-16-17-18	erogazione entro 30 gg per almeno il 90% delle richieste pervenute	45 giorni	90% entro 30 GG	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta reclami	media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	nessun agg.	
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	10 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	nessun agg.	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun agg.	
	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 agg.	
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 10% delle istanze verificate pari al 10% è risultato conforme	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	numero di reclami accolti /numero reclami pervenuti	30%		nessun reclamo	



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 3 CIRCOSCRIZIONI:

Servizi 1, 2 e 12: Bonus Gas, Bonus Energia Elettrica, Bonus Acqua

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%		<u>621</u> 621	100%	
	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	3290		
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale di risposta ai reclami	30gg.	45gg.	0		
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 delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	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	97%		<u>8372</u> 8497	99%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	3%	-	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	95%		<u>8372</u> 8497	99%	



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 3 CIRCOSCRIZIONI:

Servizi 3, 4 e 11: Assegno maternità, Assegno 3 figli minori, Carta REI

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%		<u>621</u> 621	100%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	4		4		
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 delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	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%		<u>4378</u> 4433	99%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	5%	-	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%		<u>4378</u> 4433	99%	



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 3 CIRCOSCRIZIONI:

Servizi 5 e 6: Tesserino caccia, Tesserino raccolta funghi

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%		<u>621</u> 621	100%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	0		0		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Accettazione istanza a vista	Utente allo sportello	100%	a vista	802		
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale di risposta ai reclami	30gg.	45gg.	0		
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 delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	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	97%		<u>948</u> 948	100%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	3%	-	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	95%		<u>948</u> 948	100%	



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 3 CIRCOSCRIZIONI:

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

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 tutte le Postazioni decentrate attive)	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		<u>1115</u> 1143	98%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	0		0		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Accettazione istanza a vista	Utente allo sportello	100%	a vista	4588		
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale di risposta ai reclami	30gg.	45gg.	30gg		
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 delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	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%		<u>4588</u> 4588	100%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	3%	-	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	95%		<u>4588</u> 4588	100%	



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 4 ELETTORATO:

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

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.	nessuno	
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	
	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 sul totale pervenuto	



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 4 ELETTORATO:

Servizi 5 e 6: Rilascio tessere elettorali, certificati elettorali

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	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 è risultato conforme	
	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%	-	90% delle istanze concluse sul totale pervenuto	



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

LEGENDA per evidenziare l'esito della verifica del rispetto degli standard prefissati sono stati utilizzati i seguenti colori:

-  Sostanzialmente regolare, => standards prefissati rispettati
-  Con punti di attenzione, => standard prefissato non completamente rispettato
-  Con criticità => standard non rispettato,
-  Non valutabile => dati non pervenuti o non coerenti con lo standard prefissato.

 *Standards di qualità monitorati => n. 138*

 *Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute per i 49 servizi della Carta:*
1° semestre 2020:

 Tutti gli standard risultano sostanzialmente rispettati per i 49 servizi, ad eccezione di alcuni standards che risultano con punte ai attenzione ma che tuttavia le cause sono imputabili alla chiusura nel mese di marzo dovuta alla condizione epidemiologica da COVID19.

 *Standards di qualità monitorati => n. 138*

 *Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute per i 49 servizi della Carta:*
2° semestre 2020:

 n. 128 standards (pari all'89%) sono sostanzialmente rispettati;

 n. 3 standards (pari al 2%) sono non completamente rispettati;

 n. 1 standard (pari al 1%) è non rispettato;

 n. 11 standards (pari all'8%) gli standard non sono valutabili in quanto i dati pervenuti sono non coerenti con lo standard prefissato o non è stato reso.