



Carta dei Servizi Informativi
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

Servizi mappati nella Carta n. 4:

- Servizio n. 1 Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)
- Servizio n. 2 Casa comunale
- Servizio n. 3 Albo Pretorio
- Servizio n. 4 Oggetti smarriti

Carta dei Servizi Informativi
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: UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

CARTA DEI SERVIZI INFORMATIVI							
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 di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	90%	80%	125/130	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	tempi di aggiornamento delle info sul sito	3 giorni	4 giorni	3 giorni	
Tempestività	<i>Nelle informazioni del servizio</i>	Tempo medio delle informazioni max 15 min.via telefono – max 30 min. allo sportello	n. di minuti necessari per l'Acquisizione/risposta	max 15 min.via telefono– max 30 min. allo sportello	max 20 min.via telefono– max 45 min. allo sportello	max 15 min. via telefono max 30 min. allo sportello	
	<i>Nella erogazione del servizio</i>	Tempi di erogazione servizio max 30 minuti	1) n. di minuti necessari per fornire le informazioni richieste allo sportello	30 minuti allo sportello	60 minuti	30 min. allo sportello	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi di reclamo (max tempi previsti dalla legge)	n. giorni lavorativi per la risposta dalla ricezione del reclamo	5 giorni	7 giorni	nessun reclamo pervenuto	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	numero di giorni necessari per l'aggiornamento delle info sul sito web	4 giorni	5 giorni	4 giorni	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	4 giorni	5 giorni	4 giorni	
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	80%	70%	5709/5709	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	20%	30%	nessun reclamo pervenuto	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	numero di segnalazioni ed informazioni riscontrate	80%	60%	5709	



Carta dei Servizi Informativi
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 2: Casa Comunale

CARTA DEI SERVIZI INFORMATIVI							
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 di apertura al pubblico /n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	90%	80%	125/125	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	tempi di aggiornamento delle info sul sito	3 giorni	4 giorni	nessuna modifica	
Tempestività	<i>Nelle informazioni sul servizio</i>	Tempi acquisizione informatici (max 15 minuti allo sportello)	numero minuti necessari per l'acquisizione/risposta	max 10 minuti		5 minuti	
	<i>Nella erogazione del servizio</i>	Entro 48 ore dall'acquisizione dell'atto da depositare	Termine di conclusione del procedimento -Gli atti vengono acquisiti e registrati al protocollo informatico entro 48 ore dal deposito	entro 48 ore	entro 60 ore	24 ore	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempi di reclamo (max tempi previsti dalla legge)	n. giorni lavorativi per la risposta dalla ricezione del reclamo	15 giorni		nessun reclamo	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	numero di giorni necessari per l'aggiornamento delle info sul sito web	4 giorni	5 giorni	nessun aggiornamento	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	numero di giorni necessari per l'aggiornamento delle info sul sito web	4 giorni	5 giorni	nessuna modifica	
Efficacia	<i>Conformità</i>	Conformità della prestazione erogata alla normativa vigente	numero di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio)	90%	80%	24896/24896	
	<i>Affidabilità</i>	Pertinenza della prestazione erogata	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	90%	80%	distribuiti n.100 questionari ritirati n.21 liv.perc.76% abb/molto soddisfatto	
	<i>Compiutezza</i>	Esaustività della prestazione erogata	Coerenza a norme e statuizioni	90%	80%	100% prestazioni erogate secondo la normativa di riferimento	



Carta dei Servizi Informativi
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 3: Uff. Messi - Albo Pretorio

CARTA DEI SERVIZI INFORMATIVI							
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 di apertura al pubblico /n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	90%	80%	125/125	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	tempi di aggiornamento delle info sul sito	3 giorni	4 giorni	2 giorni	
Tempestività	<i>Nelle informazioni sul servizio</i>	Tempi acquisizione informatici (max 15 minuti allo sportello)	numero minuti necessari per l'acquisizione/risposta	max 10 minuti		5 minuti	
	<i>Nella erogazione del servizio</i>	Entro 48 ore dall'acquisizione dell'atto da depositare	Termine di conclusione del procedimento -Gli atti vengono acquisiti e registrati al protocollo informatico entro 48 ore dal deposito	entro 48 ore	entro 60 ore	24 ore	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempi di reclamo (max tempi previsti dalla legge)	n. giorni lavorativi per la risposta dalla ricezione del reclamo	15 giorni		nessun reclamo	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	numero di giorni necessari per l'aggiornamento delle info sul sito web	4 giorni	5 giorni	3 giorni	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	numero di giorni necessari per l'aggiornamento delle info sul sito web	4 giorni	5 giorni	2 giorni	
Efficacia	<i>Conformità</i>	Conformità della prestazione erogata alla normativa vigente	numero di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio)	90%	80%	9135/9135	
	<i>Affidabilità</i>	Pertinenza della prestazione erogata	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	90%	80%	100%	
	<i>Compiutezza</i>	Esaustività della prestazione erogata	Coerenza a norme e statuizioni	90%	80%	100%	



Carta dei Servizi Informativi
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 4: Oggetti Smarriti

CARTA DEI SERVIZI INFORMATIVI							
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 di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	90%	35%		Dato non pervenuto
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempo massimo espresso in gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	1 giorno	5 giorni		Dato non pervenuto
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo espresso in gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	15 giorni	30 giorni		Dato non pervenuto
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	8 giorni	10 giorni		Dato non pervenuto
	<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	8 giorni	10 giorni		Dato non pervenuto
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	8 giorni	10 giorni		Dato non pervenuto
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%	20%		Dato non pervenuto
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. richieste pervenute	10%	15%		Dato non pervenuto
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste evase su numero di richieste pervenute	100%	95%		Dato non pervenuto



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

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020
Servizio 1: UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

CARTA DEI SERVIZI INFORMATIVI							
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 di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	90%	80%	n.giorni 129 n.giorni 132	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	tempi di aggiornamento delle info sul sito	3 giorni	4 giorni	3 giorni	
Tempestività	Nelle informazioni del servizio	Tempo medio delle informazioni max 15 min.via telefono – max 30 min. allo sportello	n. di minuti necessari per l'Acquisizione/risposta	max 15 min.via telefono– max 30 min. allo sportello	max 20 min.via telefono– max 45 min. allo sportello	max 15 min. via telefono max 30 min. allo sportello	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio max 30 minuti	1) n. di minuti necessari per fornire le informazioni richieste allo sportello	30 minuti allo sportello	60 minuti	30 min. allo sportello	
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi di reclamo (max tempi previsti dalla legge)	n. giorni lavorativi per la risposta dalla ricezione del reclamo	5 giorni	7 giorni	nessun reclamo pervenuto	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	numero di giorni necessari per l'aggiornamento delle info sul sito web	4 giorni	5 giorni	4 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	4 giorni	5 giorni	4 giorni	
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	80%	70%	4395/4395	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	20%	30%	nessun reclamo pervenuto	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	numero di segnalazioni ed informazioni riscontrate	80%	60%	4395/4395	



Carta dei Servizi Informativi
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020
Servizio 2: Casa Comunale

CARTA DEI SERVIZI INFORMATIVI							
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 di apertura al pubblico /n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	90%	80%	103 gg. nel 2° sem/254 programmati su base annuale =40%	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	tempi di aggiornamento delle info sul sito	3 giorni	4 giorni	nessuna modifica	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informatici (max 15 minuti allo sportello)	numero minuti necessari per l'acquisizione/risposta	max 10 minuti		5 minuti	
	Nella erogazione del servizio	Entro 48 ore dall'acquisizione dell'atto da depositare	Termine di conclusione del procedimento -Gli atti vengono acquisiti e registrati al protocollo informatico entro 48 ore dal deposito	entro 48 ore	entro 60 ore	24 ore	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi di reclamo (max tempi previsti dalla legge)	n. giorni lavorativi per la risposta dalla ricezione del reclamo	15 giorni		nessun reclamo	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	numero di giorni necessari per l'aggiornamento delle info sul sito web	4 giorni	5 giorni	nessuna modifica	
	Procedure di contatto	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	numero di giorni necessari per l'aggiornamento delle info sul sito web	4 giorni	5 giorni	nessuna modifica	
Efficacia	Conformità	Conformità della prestazione erogata alla normativa vigente	numero di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio)	90%	80%	49144/49144= 100%	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	90%	80%	distribuiti n.100 questionari- ritirati n.0	
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Coerenza a norme e statuizioni	90%	80%	100%prestazioni erogate secondo normativa di riferimento	



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

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020
Servizio 3: Uff. Messi - Albo Pretorio

CARTA DEI SERVIZI INFORMATIVI							
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 di apertura al pubblico /n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	90%	80%	125 gg. nel 2° sem/254 gg programmati su base annuale =49%	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	tempi di aggiornamento delle info sul sito	3 giorni	4 giorni	2 giorni	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informatici (max 15 minuti allo sportello)	numero minuti necessari per l'acquisizione/risposta	max 10 minuti		5 minuti	
	Nella erogazione del servizio	Entro 48 ore dall'acquisizione dell'atto da depositare	Termine di conclusione del procedimento -Gli atti vengono acquisiti e registrati al protocollo informatico entro 48 ore dal deposito	entro 48 ore	entro 60 ore	24 ore	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi di reclamo (max tempi previsti dalla legge)	n. giorni lavorativi per la risposta dalla ricezione del reclamo	15 giorni		nessun reclamo	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	numero di giorni necessari per l'aggiornamento delle info sul sito web	4 giorni	5 giorni	3 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	numero di giorni necessari per l'aggiornamento delle info sul sito web	4 giorni	5 giorni	2 giorni	
Efficacia	Conformità	Conformità della prestazione erogata alla normativa vigente	numero di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio)	90%	80%	9262/9262= 100%	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	90%	80%	100%	
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Coerenza a norme e statuizioni	90%	80%	100%	



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

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

Servizio 4: Oggetti Smarriti

CARTA DEI SERVIZI INFORMATIVI								
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 di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	90%	35%	35% Occorre precisare che causa COVID l'ufficio postale fino ad Agosto non ha consegnato i plichi relativi agli oggetti rinvenuti. Dalla fine di agosto al 31/12/2020 sono stati consegnati e catalogati 3736 oggetti ivi compresi oltre ai documenti, chiavi, telefoni, targe ecc.		
	Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo espresso in gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione	1 giorno	5 giorni	1 giorno	
		Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo espresso in gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	15 giorni	30 giorni	nessun reclamo	
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	8 giorni	10 giorni	2 giorni		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	8 giorni	10 giorni	2 giorni		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	8 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento è stato necessario		
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%	20%	20%		
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. richieste pervenute	10%	15%	nessun reclamo		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste evase su numero di richieste pervenute	100%	95%	100%		



Carta dei Servizi Informativi
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. 39**

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

1° semestre 2020:

dei 39 standards di qualità riferiti ai 4 Servizi descritti nella Carta:

- n. 29 sono stati rispettati (pari al 74,36%);
- n. 1 è stato parzialmente rispettato (pari al 2,56%);
- n.9 non è stato possibile effettuare nessuna verifica in quanto i dati non sono pervenuti.

In dettaglio:

-  Per il servizio 4 "Oggetti Smarriti" della Carta dei Servizi Informativi non è stato possibile effettuare alcuna verifica in quanto i dati non sono pervenuti.

 **Standards di qualità monitorati => n. 39**

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

2° semestre 2020:

dei 39 standards di qualità riferiti ai 4 Servizi descritti nella Carta:

- n. 36 sono stati rispettati (pari al 92,31%);
- n. 2 sono parzialmente rispettati (pari al 5,13%);
- n.1 non è stato possibile effettuare nessuna verifica in quanto i dati non sono pervenuti o non sono coerenti con lo standard prefissato.

