



Carta dei Servizi del Patrimonio Immobiliare
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. 5:

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

Carta dei Servizi del Patrimonio Immobiliare
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2020

Nessuna verifica possibile in quanto non sono pervenuti i dati (tab. 3 riferite al 1° semestre 2020).



Carta dei Servizi del Patrimonio Immobiliare
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

Servizi 1 -2 : Concessione beni Demanio Comunale e Patrimonio Indisponibile.

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



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

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



Carta dei Servizi del Patrimonio Immobiliare
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: Alienazione alloggi ERP

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



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

Carta dei Servizi del PATRIMONIO IMMOBILIARE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n.2 giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n.5 tot. giornate lavorative	100%	90%	causa emergenza sanitaria ricevimento pubblico su appuntamento concordato	
	Accessibilità multicanale	sito web Comune di Palermo	modulistica online sul sito web del Comune di Palermo	100%	100%	100%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	entro 30 gg. dalla data di presentazione dell'istanza, ad eccezione dei casi in cui, per il riscontro, è necessaria l'acquisizione di informazioni da parte di altri uffici.	Media mensile dei tempi di risposta di tutte le richieste pervenute	90%	30 giorni	90%	
	Tempi medi di rilascio multicanale	entro 30 gg. dalla data di presentazione dell'istanza, ad eccezione dei casi in cui necessita l'acquisizione di informazioni da parte di altri uffici, per il riscontro compiuto	Media mensile dei tempi di risposta di tutte le richieste di titolarità di beni pervenute	90%	30 giorni	90%	
	Tempi medi di risposta su reclamo	entro 15 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo.	Media mensile dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	90%	15 giorni	0	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	comunicazione al webmaster per l'aggiornamento tempestivo del sito web	100%	100%	100%	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	comunicazione al webmaster per l'aggiornamento tempestivo del sito web	100%	100%	100%	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	comunicazione al webmaster per l'aggiornamento tempestivo del sito web	100%	100%	100%	
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	comunicazione al webmaster per l'aggiornamento tempestivo del sito web	100%	100%	100%	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di riscontri forniti nei termini previsti dal Regolamento per la conclusione del procedimento (45 gg.) / n. tot. di istanze pervenute	90%	80%	90%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	Conformità della prestazione erogata alle competenze dell'attività propria del Servizio.	100%	100%	100%	
	Compiutezza	esaustività delle risposte fornite	n. di istanze concluse senza ricevere reclami	90%		90%	



Carta dei Servizi del Patrimonio Immobiliare
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – Anno 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. 45**

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

 **1° semestre 2020:**

 - per i n. 45 standards (pari al 100,00%), riferiti a tutti i servizi;

Nessuna verifica possibile in quanto non sono pervenuti i dati (tab. 3 riferite al 1° semestre 2020).

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

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

 **2° semestre 2020:**

 - per n. 39 standards (pari al 86,67%), gli standards prefissati risultano rispettati;

 - per n. 2 standards (pari al 4,44%), gli standards prefissati risultano non completamente rispettati;

 - per n. 4 standards (pari al 8,89%), gli standards prefissati risultano non rispettati;