



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

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

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020**  
**SERVIZIO 1: Utilizzo Impianti Sportivi Comunali**

Carta dei Servizi Ufficio Sport e Impianti Sportivi								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giorni effettivi di apertura al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		$\frac{32}{125}$	26%	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		$\frac{10}{125}$	8%	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati	80%		$\frac{0}{0}$	0%	Servizi non erogati
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di rilascio dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	30 giorni	45 giorni	$\frac{125}{129}$	97%	Non viene comunicato il tempo medio effettivo
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di risposta dalla presentazione del reclamo	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	$\frac{0}{0}$	0%	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	5		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%		$\frac{125}{129}$	97%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto / N. totale di reclami pervenuti	50%		$\frac{0}{0}$	0%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		$\frac{125}{129}$	97%	

**Carta dei Servizi allo Sport**  
**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: Utilizzo Palestre scolastiche**

Carta dei Servizi Ufficio Sport e Impianti Sportivi								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giorni effettivi di apertura al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		$\frac{32}{125}$	26%	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		$\frac{10}{125}$	8%	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati	80%		$\frac{0}{0}$	0%	Servizi non erogati
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di rilascio dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	30 giorni	45 giorni	$\frac{4}{7}$	57%	Non viene comunicato il tempo medio effettivo
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di risposta dalla presentazione del reclamo	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	$\frac{0}{0}$	0%	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	5		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%		$\frac{4}{7}$	57%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto / N. totale di reclami pervenuti	50%		$\frac{0}{0}$	0%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		$\frac{4}{7}$	57%	



**Carta dei Servizi allo Sport**  
**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: Concessione Impianti Sportivi per singoli eventi**

Carta dei Servizi Ufficio Sport e Impianti Sportivi								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giorni effettivi di apertura al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		$\frac{32}{125}$	26%	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		$\frac{10}{125}$	8%	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati	80%		$\frac{0}{0}$	0%	Servizi non erogati
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di rilascio dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	30 giorni	45 giorni	$\frac{3}{15}$	20%	Non viene comunicato il tempo medio effettivo
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di risposta dalla presentazione del reclamo	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	$\frac{0}{0}$	0%	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	5		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%		$\frac{3}{15}$	20%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto / N. totale di reclami pervenuti	50%		$\frac{0}{0}$	0%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		$\frac{3}{15}$	20%	

**Carta dei Servizi allo Sport**  
**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: Rilascio tessere Piscina Comunale**

Carta dei Servizi Ufficio Sport e Impianti Sportivi								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giorni effettivi di apertura al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		$\frac{53}{174}$	30%	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		$\frac{10}{174}$	6%	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati	80%		$\frac{0}{0}$	0%	Servizi non erogati
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di rilascio dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	30 giorni	45 giorni	$\frac{951}{951}$	100%	Non viene comunicato il tempo medio effettivo
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di risposta dalla presentazione del reclamo	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	$\frac{0}{0}$	0%	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	5		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%		$\frac{951}{951}$	100%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto / N. totale di reclami pervenuti	50%		$\frac{0}{0}$	0%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		$\frac{951}{951}$	100%	

**Carta dei Servizi allo Sport**  
**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 5: Abbonamento annuale Stadio delle Palme**

Carta dei Servizi Ufficio Sport e Impianti Sportivi								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giorni effettivi di apertura al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		$\frac{32}{125}$	26%	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		$\frac{10}{125}$	8%	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati	80%		$\frac{0}{0}$	0%	Servizi non erogati
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di rilascio dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	30 giorni	45 giorni	$\frac{7}{7}$	100%	Non viene comunicato il tempo medio effettivo
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di risposta dalla presentazione del reclamo	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	$\frac{0}{0}$	0%	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	5		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%		$\frac{7}{7}$	100%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto / N. totale di reclami pervenuti	50%		$\frac{0}{0}$	0%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		$\frac{7}{7}$	100%	



**Carta dei Servizi allo Sport**  
**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: Utilizzo Impianti Sportivi Comunali**

Carta dei Servizi Sport e Impianti Sportivi								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli su appuntamento	n. giorni effettivi di apertura al pubblico su appuntamento su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		<u>52</u> 130	40%	
		apertura pomeridiana degli uffici su appuntamento	n. giorni effettivi di apertura pomeridiana al pubblico su appuntamento su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		<u>0</u> 130	0%	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via email / n. tot. servizi erogati	80%		<u>104</u> 109	95%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di rilascio dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	30 giorni	45 giorni	<u>104</u> 109	95%	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di risposta dalla presentazione del reclamo	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	<u>0</u> 0	0%	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	5		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%		<u>104</u> 109	95%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto / N. totale di reclami pervenuti	50%		<u>0</u> 0	0%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		<u>104</u> 109	95%	

**Carta dei Servizi allo Sport**  
**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 2: Utilizzo Palestre scolastiche**

<b>Carta dei Servizi Sport e Impianti Sportivi</b>								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
<b>Accessibilità</b>	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli su appuntamento	n. giorni effettivi di apertura al pubblico su appuntamento su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		$\frac{52}{130}$	40%	
		apertura pomeridiana degli uffici su appuntamento	n. giorni effettivi di apertura pomeridiana al pubblico su appuntamento su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		$\frac{0}{130}$	0%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via email / n. tot. servizi erogati	80%		$\frac{0}{0}$	0%	
<b>Tempestività</b>	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempo massimo di rilascio dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	30 giorni	45 giorni	$\frac{0}{80}$	0%	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di risposta dalla presentazione del reclamo	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	$\frac{0}{0}$	0%	
<b>Trasparenza</b>	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5		
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5		
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	5		
<b>Efficacia</b>	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%		$\frac{0}{80}$	0%	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto / N. totale di reclami pervenuti	50%		$\frac{0}{0}$	0%	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		$\frac{0}{80}$	0%	

**N.B. Nessuna autorizzazione è stata rilasciata dal Servizio Sport causa emergenza Covid**



**Carta dei Servizi allo Sport**  
**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 Impianti Sportivi per singoli eventi**

Carta dei Servizi Sport e Impianti Sportivi								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli su appuntamento	n. giorni effettivi di apertura al pubblico su appuntamento su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		$\frac{52}{130}$	40%	
		apertura pomeridiana degli uffici su appuntamento	n. giorni effettivi di apertura pomeridiana al pubblico su appuntamento su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		$\frac{0}{130}$	0%	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via email / n. tot. servizi erogati	80%		$\frac{0}{0}$	0%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di rilascio dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	30 giorni	45 giorni	$\frac{2}{6}$	33%	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di risposta dalla presentazione del reclamo	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	$\frac{0}{0}$	0%	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	5		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%		$\frac{2}{6}$	33%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto / N. totale di reclami pervenuti	50%		$\frac{0}{0}$	0%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		$\frac{2}{6}$	33%	

**Carta dei Servizi allo Sport**  
**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: Rilascio tessere Piscina Comunale**

Carta dei Servizi Sport e Impianti Sportivi								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli su appuntamento	n. giorni effettivi di apertura al pubblico su appuntamento su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		$\frac{130}{130}$	100%	
		apertura pomeridiana degli uffici su appuntamento	n. giorni effettivi di apertura pomeridiana al pubblico su appuntamento su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		$\frac{130}{130}$	100%	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via email / n. tot. servizi erogati	80%		$\frac{0}{0}$	0%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di rilascio dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	30 giorni	45 giorni	$\frac{0}{0}$	0%	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di risposta dalla presentazione del reclamo	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	$\frac{0}{0}$	0%	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	5		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%		$\frac{0}{0}$	0%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto / N. totale di reclami pervenuti	50%		$\frac{0}{0}$	0%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		$\frac{0}{0}$	0%	

**Carta dei Servizi allo Sport**  
**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: Abbonamento annuale Stadio delle Palme**

Carta dei Servizi Sport e Impianti Sportivi								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli su appuntamento	n. giorni effettivi di apertura al pubblico su appuntamento su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		$\frac{52}{130}$	40%	
		apertura pomeridiana degli uffici su appuntamento	n. giorni effettivi di apertura pomeridiana al pubblico su appuntamento su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		$\frac{0}{130}$	0%	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via email / n. tot. servizi erogati	80%		$\frac{0}{0}$	0%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di rilascio dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	30 giorni	45 giorni	$\frac{0}{0}$	0%	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di risposta dalla presentazione del reclamo	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	$\frac{0}{0}$	0%	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	5		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%		$\frac{0}{0}$	0%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto / N. totale di reclami pervenuti	50%		$\frac{0}{0}$	0%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		$\frac{0}{0}$	0%	



**Carta dei Servizi allo Sport**  
**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 => 60**

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

**1° semestre 2020:**

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

-  .... 36 (pari al 60,00%) sono stati rispettati;
-  .... n. 14 (pari al 23,33%) non sono stati rispettati;
-  .... per n.10 (pari al 16,67%) non si è potuto procedere ad alcuna verifica, in quanto i dati non sono pervenuti o non sono risultati coerenti con lo standard prefissato e/o la formula indicatore.

**Standards di qualità monitorati => 60**

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

**2° semestre 2020:**

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

-  .... 43 (pari al 71,67%) sono stati rispettati;
-  .... n. 1 (pari al 1,67%) non sono stati rispettati;
-  .... per n. 16 (pari al 26,67%) non si è potuto procedere ad alcuna verifica, in quanto i dati non sono pervenuti o non sono risultati coerenti con lo standard prefissato e/o la formula indicatore.