



Carta dei Servizi del Patrimonio Immobiliare
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
Anno 2018

INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità resa

TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi Anno 2018

Servizi mappati nella Carta n. 10*:

- Servizio n. 1 Concessione beni demaniali
- Servizio n. 2 Concessione beni del patrimonio indisponibile
- Servizio n. 3 Locazione beni del patrimonio disponibile
- Servizio n. 4 Attestazione titolarità beni immobili comunali (edifici, strade, aree)

**La Carta dei Servizi del Patrimonio Immobiliare conteneva n. 10 servizi fino Febbraio 2018.*

Successivamente con della Delibera di Giunta n. 99 del 02/08/2018, i servizi 4 e i servizi da 6 a 10 sono tutti di competenza del Settore della Cittadinanza Solidale – Servizio Dignità dell’Abitare.

Pertanto i servizi descritti nella carta dei servizi patrimoniali diventano 4.

**Carta dei Servizi del Patrimonio Immobiliare
 CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem. 2018
 Servizi 1 -2 -3: Concessione beni Demanio Comunale, Patrimonio Indisponibile e locazione beni Patrimonio Disponibile**

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. 3 giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/ su n. 5 tot. giornate lavorative	60%		60%	
	Accessibilità multicanale	sito web istituzionale	tempestiva pubblicazione di comunicazioni e/o avvisi; pubblicazione modulistica per presentazione richieste/istanze	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%	90%	
	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	Risulta rispettato lo standard Specifico ma non quello generale
	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%	95%	Risulta rispettato lo standard Specifico ma non quello generale
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	Risulta rispettato lo standard Specifico ma non quello generale
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	aggiornamento tempestivo sul sito	1 giorno	3 giorni	3 giorni	Risulta rispettato lo standard Specifico ma non quello generale
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	aggiornamento tempestivo sul sito	1 giorno	3 giorni	3 giorni	Risulta rispettato lo standard Specifico ma non quello generale
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	80%	100%	100%	

**Carta dei Servizi del Patrimonio Immobiliare
 CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem. 2018
 Servizio 4: 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. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative	100%	90%	90%	Risulta rispettato lo standard Specifico ma non quello generale
	Accessibilità multicanale	sito web Comune di Palermo	modulistica online sul sito web del Comune di Palermo	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. compiuto	Media mensile dei tempi di risposta di tutte le richieste pervenute	90%	30 giorni	30 giorni	
	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	30 giorni	
	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	15 gg	
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%	
	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%	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	comunicazione al webmaster per l'aggiornamento tempestivo del sito web	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%	
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%	80%	Il valore reso non è espresso come da Formula indicatore Risulta rispettato lo standard Specifico ma non quello generale
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	Conformità della prestazione erogata alle competenze dell'attività propria del Servizio.	100%		100%	
	Compiutezza	esaustività delle risposte fornite	n. di istanze concluse senza ricevere reclami	90%		90%	



Carta dei Servizi del Patrimonio Immobiliare
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° sem. 2018
Servizi 1 -2 -3: Concessione beni Demanio Comunale, Patrimonio Indisponibile e locazione beni Patrimonio Disponibile

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	<i>Accessibilità fisica</i>	<i>accesso agli uffici</i>	n. 3 giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/ su n. 5 tot. giornate lavorative	60%		60%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	sito web istituzionale	tempestiva pubblicazione di comunicazioni e/o avvisi; pubblicazione modulistica per presentazione richieste istanze	100%		100%	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	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%	Il valore reso non è espresso come da Formula indicatore Risulta rispettato lo standard Specifico ma non quello generale
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempi di acquisizione informazioni	30 minuti presso la sede/10 minuti via telefono/3 giorni posta elettronica	3 giorni	5 giorni	5 giorni	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo consentito per legge per la risposta a reclami	n. risposte fornite entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	100%	95%	95%	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	aggiornamento tempestivo sul sito	1 giorno	3 giorni	3 giorni	Risulta rispettato lo standard Specifico ma non quello generale
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	aggiornamento tempestivo sul sito	1 giorno	3 giorni	3 giorni	Risulta rispettato lo standard Specifico ma non quello generale
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	aggiornamento tempestivo sul sito	1 giorno	3 giorni	3 giorni	Risulta rispettato lo standard Specifico ma non quello generale
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	numero di controlli effettuati d'ufficio per la verifica del rispetto dei tempi di erogazione dei servizi	90%	100%	90%	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di richieste di chiarimenti accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	80%	100%	100%	
	<i>Compiutezza</i>	<i>esaustività della prestazione erogata</i>	istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / tot. di istanze pervenute	80%	100%	80%	



Carta dei Servizi del Patrimonio Immobiliare
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° sem. 2018
Servizio 4: 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	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative	100%	90%	100%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	sito web Comune di Palermo	modulistica online sul sito web del Comune di Palermo	100%		100%	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	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. compiuto	Media mensile dei tempi di risposta di tutte le richieste pervenute	90%	30 giorni	90%	Non viene comunicato il tempo medio effettivo
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	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%	Non viene comunicato il tempo medio effettivo
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	entro 15 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo.	Media mensile dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	90%	15 giorni	90%	Non viene comunicato il tempo medio effettivo
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	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%	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	comunicazione al webmaster per l'aggiornamento tempestivo del sito web	100%		100%	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	comunicazione al webmaster per l'aggiornamento tempestivo del sito web	100%		100%	
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	comunicazione al webmaster per l'aggiornamento tempestivo del sito web	100%		100%	
Efficacia	<i>Conformità</i>	<i>regolarità della prestazione erogata</i>	n. di riscontri forniti nei termini previsti dal Regolamento per la conclusione del procedimento (45 gg.) / n. tot. di istanze pervenute	90%	80%	90%	Il valore reso non è espresso come da Formula indicatore
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	Conformità della prestazione erogata alle competenze dell'attività propria del Servizio.	100%		100%	
	<i>Compiutezza</i>	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 2018

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. 23**

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

1° semestre 2018:

dei 23 standards di qualità riferiti ai 4 Servizi descritti nella Carta:

- n. 23 sono stati rispettati (pari al 100%).

Infatti;

 Tutti gli standard risultano rispettati per i 4 servizi, tuttavia:

o relativamente ai **servizi 1, 2 e 3:**

- sia per la **“Tempestività – Tempi medi di rilascio multicanale e Tempi medi di risposta su reclamo”**, che per la **“Trasparenza (su Responsabili, sulle Procedure di contatto e sulle Tempistiche di risposta)”** risulta rispettato solo lo standard specifico e non quello generale;

o relativamente al **servizio 4:**

- l' **“Accessibilità fisica”** risulta rispettato solo lo standard specifico e non quello generale;

- per la **“Efficacia -Conformità”** il valore reso non è espresso come da formula indicatore; inoltre risulta rispettato solo lo standard specifico e non quello generale.

Carta dei Servizi del Patrimonio Immobiliare
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

2° semestre 2018:

dei 23 standards di qualità riferiti ai 4 Servizi descritti nella Carta:

- n. 20 sono stati rispettati (pari al 86,96%).
- n. 3 non si è potuto procedere ad alcuna verifica (pari al 13,04%), in quanto i dati non sono pervenuti o non sono risultati coerenti con lo standard prefissato.

Infatti;

 Tutti gli standard risultano rispettati per i 4 servizi, tuttavia:

- relativamente ai **servizi 1, 2 e 3:**

- sia per la **“Tempestività – Tempi medi di rilascio multicanale e Tempi medi di risposta su reclamo”**, che per la **“Trasparenza (su Responsabili, sulle Procedure di contatto e sulle Tempistiche di risposta)”** risulta rispettato solo lo standard specifico e non quello generale;

- relativamente al **servizio 4:**

 - per la **“Tempestività – Tempi medi di: rilascio, rilascio multicanale e di risposta su reclamo”**, nessuna valutazione possibile, in quanto non viene comunicato il tempo medio effettivo;

- per la **“Efficacia -Conformità”** il valore reso non è espresso come da formula indicatore.