



Carta dei Servizi allo Sport
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. 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 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2018
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	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giorni effettivi di apertura al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		<u>76</u> 126	60%	Standard non completam. rispettato
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		<u>25</u> 126	20%	Standard non rispettato
	<i>Accessibilità multicanale</i>	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati	80%		<u>177</u> 182	97%	
Tempestività	<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	<u>177</u> 182	97%	Non viene indicato il tempo medio di rilascio
	<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	<u>0</u> 0	!	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informaz. sul responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5 gg		
	<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 gg		
	<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 gg		
	<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 gg		
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	90%		<u>177</u> 182	97%	
	<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%		<u>0</u> 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%		<u>177</u> 182	97%	



Carta dei Servizi allo Sport
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2018
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%		$\frac{76}{126}$	60%	Standard non completam. rispettato
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		$\frac{25}{126}$	20%	Standard non rispettato
	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%		$\frac{2}{27}$	7%	Standard non rispettato
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	$\frac{2}{27}$	7%	Non viene indicato il tempo di rilascio
	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	$\frac{0}{0}$		
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 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	5 gg		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5 gg		
	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 gg		
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%		$\frac{2}{27}$	7%	Standard non rispettato
	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%		$\frac{0}{0}$		
	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%		$\frac{2}{27}$	7%	Standard non rispettato

Carta dei Servizi allo Sport
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2018
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%		$\frac{76}{126}$	60%	Standard non completam. rispettato
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		$\frac{25}{126}$	20%	Standard non rispettato
	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%		$\frac{35}{21}$	167%	
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	$\frac{35}{21}$	167%	Non viene indicato il tempo di rilascio
	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	$\frac{0}{0}$		
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 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	5 gg		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5 gg		
	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 gg		
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%		$\frac{35}{21}$	167%	
	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%		$\frac{0}{0}$		
	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%		$\frac{35}{21}$	167%	



Carta dei Servizi allo Sport
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2018
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%		$\frac{76}{126}$	60%	Standard non completam. rispettato
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		$\frac{25}{126}$	20%	Standard non rispettato
	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%		$\frac{0}{0}$		
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	$\frac{2281}{2281}$	100%	Non viene indicato il tempo di rilascio
	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	$\frac{0}{0}$		
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 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	5 gg		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5 gg		
	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 gg		
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%		$\frac{2281}{2281}$	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%		$\frac{0}{0}$		
	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%		$\frac{2281}{2281}$	100%	

Carta dei Servizi allo Sport
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2018
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)	(valore reso)	(valore reso)	
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giorni effettivi di apertura al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		<u>76</u> 126	60%	Standard non completam. rispettato
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		<u>25</u> 126	20%	Standard non rispettato
	<i>Accessibilità multicanale</i>	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di servizi erogati via web, fax o call center / n. tot. servizi erogati	80%		<u>0</u> 0		Standard non rispettato
Tempestività	<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	<u>29</u> 35	83%	Non viene indicato il tempo di rilascio
	<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	<u>0</u> 0		
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	5 giorni	10 giorni	5 gg		
	<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 gg		
	<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 gg		
	<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 gg		
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	90%		<u>29</u> 35	83%	Standard non completam. rispettato
	<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%		<u>0</u> 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%		<u>29</u> 35	83%	Standard non completam. rispettato



Carta dei Servizi allo Sport
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018
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%		$\frac{78}{127}$	61%	Standard non completam. rispettato
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		$\frac{24}{127}$	19%	Standard non rispettato
	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%		$\frac{0}{0}$		
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	$\frac{327}{433}$	76%	Non viene indicato il tempo di rilascio
	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	$\frac{0}{0}$		
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%		$\frac{327}{433}$	76%	Standard non completam. rispettato
	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%		$\frac{0}{0}$		
	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%		$\frac{327}{433}$	76%	Standard non completam. rispettato

Carta dei Servizi allo Sport
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018
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%		$\frac{78}{127}$	61%	Standard non completam. rispettato
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		$\frac{24}{127}$	19%	Standard non rispettato
	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%		$\frac{0}{0}$		
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	$\frac{60}{133}$	45%	Non viene indicato il tempo di rilascio
	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	$\frac{0}{0}$		
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%		$\frac{60}{133}$	45%	Standard non rispettato
	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%		$\frac{0}{0}$		
	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%		$\frac{60}{133}$	45%	Standard non rispettato

Carta dei Servizi allo Sport
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018
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%		<u>78</u> 127	61%	Standard non completam. rispettato
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		<u>24</u> 127	19%	Standard non rispettato
	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%		<u>0</u> 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	<u>48</u> 69	70%	Non viene indicato il tempo di rilascio
	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		
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>48</u> 69	70%	Standard non completam. rispettato
	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		
	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>48</u> 69	70%	Standard non completam. rispettato



Carta dei Servizi allo Sport
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018
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%		<u>78</u> 127	61%	Standard non completam. rispettato
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		<u>24</u> 127	19%	Standard non rispettato
	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%		<u>0</u> 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	<u>1320</u> 1320	100%	Non viene indicato il tempo di rilascio
	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		
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>1320</u> 1320	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%		<u>0</u> 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>1320</u> 1320	100%	



Carta dei Servizi allo Sport
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018
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%		$\frac{78}{127}$	61%	Standard non completam. rispettato
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. giorni effettivi di apertura al pomeriggio al pubblico su base annuale / su totale gg. lavorativi	90%		$\frac{24}{127}$	19%	Standard non rispettato
	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%		$\frac{0}{0}$		
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	$\frac{6}{6}$	100%	Non viene indicato il tempo di rilascio
	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	$\frac{0}{0}$		
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%		$\frac{6}{6}$	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%		$\frac{0}{0}$		
	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%		$\frac{6}{6}$	100%	



Carta dei Servizi allo Sport
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. 60

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

1° semestre 2018:

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

-  n. 39 (pari al 65%) sono stati rispettati;
-  n. 7 (pari al 11,67%) risultano non completamente rispettati;
-  n. 9 (pari al 15%) non sono stati rispettati;
-  per n. 5 (pari al 8,33%) non si è potuto procedere ad alcuna verifica, in quanto i dati non sono pervenuti o non sono risultati coerenti con lo standard prefissato.

Infatti:

- **Servizio 1:**

 Tutti gli standard risultano sostanzialmente rispettati, tuttavia:

  lo standard sull'“**Accessibilità fisica**” non risulta completamente rispettato (60% contro il 90% programmato e 20% contro il 90% programmato per l'apertura pomeridiana);

 nessuna verifica è risultata possibile per lo Standard sulla “**Tempestività– tempi medi di rilascio**”, in quanto il valore reso non è coerente con quello programmato, nè viene indicato il tempo medio effettivo di rilascio;

Carta dei Servizi allo Sport
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

- **Servizio 2:**

 Tutti gli standard risultano sostanzialmente rispettati, tuttavia:

  lo standard sull’**“Accessibilità fisica”** non risulta completamente rispettato (60% contro il 90% programmato e 20% contro il 90% programmato per l’apertura pomeridiana);

 lo standard sull’**“Accessibilità multicanale”** non risulta rispettato (7% contro l’80% programmato);

 nessuna verifica è risultata possibile per lo Standard sulla **“Tempestività– tempi medi di rilascio”**, in quanto il valore reso non è coerente con quello programmato, nè viene indicato il tempo di rilascio;

 gli standards sulla **“Efficacia–Conformità e Compiutezza”** non risultano rispettati (7% contro il 90% programmato);

- **Servizi 3 e 4:**

 Tutti gli standard risultano sostanzialmente rispettati, tuttavia:

  lo standard sull’**“Accessibilità fisica”** non risulta completamente rispettato (60% contro il 90% programmato e 20% contro il 90% programmato per l’apertura pomeridiana);

 nessuna verifica è risultata possibile per lo Standard sulla **“Tempestività– tempi medi di rilascio”**, in quanto il valore reso non è coerente con quello programmato, nè viene indicato il tempo di rilascio;

- **Servizio 5:**

 Tutti gli standard risultano sostanzialmente rispettati, tuttavia:

  lo standard sull’**“Accessibilità fisica”** non risulta completamente rispettato (60% contro il 90% programmato e 20% contro il 90% programmato per l’apertura pomeridiana);

 lo standard sull’**“Accessibilità multicanale”** non risulta rispettato (0 contro l’80% programmato);

 nessuna verifica è risultata possibile per lo Standard sulla **“Tempestività– tempi medi di rilascio”**, in quanto il valore reso non è coerente con quello programmato, nè viene indicato il tempo di rilascio;

 gli standards sulla **“Efficacia – Conformità e Compiutezza”** non risultano pienamente rispettati (83% contro il 90% programmato);

2° semestre 2018:

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

-  n. 43 (pari al 71,67%) sono stati rispettati;

-  n. 10 (pari al 16,67%) risultano non completamente rispettati;

-  n. 7 (pari al 11,66%) non sono stati rispettati. Infatti:

- **Servizi 1 e 3:**

 Tutti gli standard risultano sostanzialmente rispettati, tuttavia:

  lo standard sull’**“Accessibilità fisica”** non risulta completamente rispettato (61% contro il 90% programmato e 19% contro il 90% programmato per l’apertura pomeridiana);

 nessuna verifica è risultata possibile per lo Standard sulla **“Tempestività– tempi medi di rilascio”**, in quanto il valore reso non è coerente con quello programmato, nè viene indicato il tempo medio effettivo di rilascio;

 gli standards sulla **“Efficacia – Conformità e Compiutezza”** non risultano pienamente rispettati (circa 70% contro il 90% programmato);



Carta dei Servizi allo Sport
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

- **Servizio 2:**

 Tutti gli standard risultano sostanzialmente rispettati, tuttavia:

  lo standard sull’**“Accessibilità fisica”** non risulta completamente rispettato (60% contro il 90% programmato e 20% contro il 90% programmato per l’apertura pomeridiana);

 lo standard sull’**“Accessibilità multicanale”** non risulta rispettato (7% contro l’80% programmato);

 nessuna verifica è risultata possibile per lo Standard sulla **“Tempestività– tempi medi di rilascio”**, in quanto il valore reso non è coerente con quello programmato, nè viene indicato il tempo di rilascio;

 gli standards sulla **“Efficacia–Conformità e Compiutezza”** non risultano rispettati (45% contro il 90% programmato);

- **Servizi 4 e 5:**

 Tutti gli standard risultano sostanzialmente rispettati, tuttavia:

  lo standard sull’**“Accessibilità fisica”** non risulta completamente rispettato (61% contro il 90% programmato e 19% contro il 90% programmato per l’apertura pomeridiana);

 nessuna verifica è risultata possibile per lo Standard sulla **“Tempestività– tempi medi di rilascio”**, in quanto il valore reso non è coerente con quello programmato, nè viene indicato il tempo di rilascio.