



Carta dei Servizi Statistici
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. 1:

- Servizio 1 Informazioni statistiche sulla città di Palermo

Carta dei Servizi Statistici
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: Informazioni statistiche sulla Città di Palermo

Carta dei Servizi Unità di Staff Statistica							
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	n. giorni effettivi di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	95%		100% (si è garantita l'apertura al pubblico per tutti i giorni programmati)	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. giorni effettivi di apertura pomeridiana al pubblico/n. giorni programmati di apertura pomeridiana al pubblico su base annuale	90%		100% (si è garantita l'apertura al pubblico per tutti i pomeriggi programmati)	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta di informazioni statistiche	4		4	
Tempestività	<i>Tempi medi di risposta</i>	Tempi medi di risposta delle richieste di informazioni statistiche	Media annuale dei tempi di risposta di tutte le richieste di informazioni statistiche pervenute	20 giorni	30 giorni	3,1 giorni	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	15 giorni	30 giorni	0 (nessun reclamo)	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5 gg.		3 gg.	
	<i>Procedure di contatto</i>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5 gg.		3 gg.	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5 gg.		3 gg.	
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 gg.		3 gg.	
Efficacia	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. richieste pervenute	10%		0 (nessun reclamo)	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste concluse senza richieste integrative/ n. tot. di richieste pervenute	90%		100%	Non vengono forniti i dati come da formula indicatore

Carta dei Servizi Statistici
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: Informazioni statistiche sulla Città di Palermo

Carta dei Servizi Unità di Staff Statistica							
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	n. giorni effettivi di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	95%		100% (si è garantita l'apertura al pubblico per tutti i giorni programmati)	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. giorni effettivi di apertura pomeridiana al pubblico/n. giorni programmati di apertura pomeridiana al pubblico su base annuale	90%		100% (si è garantita l'apertura al pubblico per tutti i pomeriggi programmati)	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta di informazioni statistiche	4		4	
Tempestività	<i>Tempi medi di risposta</i>	Tempi medi di risposta delle richieste di informazioni statistiche	Media annuale dei tempi di risposta di tutte le richieste di informazioni statistiche pervenute	20 giorni	30 giorni	5,6 giorni	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	15 giorni	30 giorni	0 (nessun reclamo)	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5		0 (nessun aggiornamento)	
	<i>Procedure di contatto</i>	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5		0 (nessun aggiornamento)	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5		0 (nessun aggiornamento)	
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5		0 (nessun aggiornamento)	
Efficacia	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. richieste pervenute	10%		0 (nessun reclamo)	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste concluse senza richieste integrative/ n. tot. di richieste pervenute	90%		100%	Non vengono forniti i dati come da formula indicatore

Carta dei Servizi Statistici
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. 11

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

1° e 2° semestre 2018:

degli 11 standards di qualità riferiti ai 01 Servizi descritti nella Carta:

- n. 11 sono stati rispettati (pari al 100%);

Infatti:

- **Servizio 1:**

 Tutti gli standard risultano sostanzialmente rispettati.