



Carta dei Servizi al Turista
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2023

INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità resa ANNO 2023

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

Servizi mappati nella Carta n.51

SERVIZIO ANAGRAFE

Servizio 1 Carta d'Identità Elettronica e Cartacea
Servizio 2 Certificazione anagrafica e di stato civile
Servizio 3 Autenticazioni di sottoscrizioni e autenticazione di copie e legalizzazione di fotografie
Servizio 4 Certificazione storica per corrispondenza
Servizio 5 Cambio di abitazione/residenza
Servizio 6 Iscrizione allo schedario della popolazione temporaneamente residente
Servizio 7 Attestazione riconoscimento soggiorno permanente per i cittadini stranieri comunitari
Servizio 8 Rinnovo dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extracomunitari
Servizio 9 Rettifica anagrafica di dati di stato civile
Servizio 10 Convivenze di fatto (LEGGE 76/2016)

SERVIZIO DI STATO CIVILE

Servizio 1 Atti di nascita: formazione
Servizio 2 Atto di matrimonio: formazione
Servizio 3 Atti di morte: formazione
Servizio 4 Atto di cittadinanza italiana: formazione dell'atto di cittadinanza concessa con D.M. o D.P.R.
Servizio 5 Atto di cittadinanza: riconoscimento della cittadinanza italiana iure sanguinis
Servizio 6 Atto di cittadinanza: formazione atto di acquisto di cittadinanza a seguito di dichiarazione
Servizio 7 Cittadinanza per i figli minori conviventi con genitori stranieri o divenuti italiani
Servizio 8 Riacquisto cittadinanza italiana
Servizio 9 Trascrizione sentenze di divorzio estere e sentenze ecclesiastiche
Servizio 10 Atto di riconciliazione a seguito di separazione
Servizio 11 Accordi extragiudiziali di separazione o divorzio artt. 6 e 12 D.L. 132/14 convertito con modificazioni nella L. 162/14
Servizio 12 Congedi militari: consegna e vidimazione
Servizio 13 Lista di leva
Servizio 14 Consegna libretti di pensione e decreti
Servizio 15 Testamento biologico o dichiarazione anticipata di volontà
Servizio 16 Deleghe di ufficiale di stato civile per la celebrazione di riti civili
Servizio 17 Riconoscimento di figlio: paternità o maternità
Servizio 18 Rilascio libretti internazionali di famiglia
Servizio 19 Rettifica atti di stato civile
Servizio 20 Rilascio copie integrali degli atti di nascita, matrimonio, morte e cittadinanza

Servizio 21 Rilascio certificati/estratti di stato civile

Servizio 22 Costituzione unioni Civili

SERVIZIO CIRCOSCRIZIONI

Servizi 1, 2 e 12: Bonus Energia Elettrica per Dsagio Fisico
Servizi 3, 4 e 11: Assegno maternità, Assegno 3 figli minori, Reddito di Cittadinanza
Servizi 5 e 6: Tesserino caccia, Tesserino raccolta funghi
Servizi 7, 8, 9 e 10: Pass zone blu, Mondello/Sferracavallo, isole Pedonali, Palermo Arabo-Normanna
Servizio 13: Contrassegno posteggio disabili H

SERVIZIO ELETTORATO

Servizio 1: Rilascio tessere elettorali
Servizio 2: Richiesta rilascio certificati elettorali
Servizio 3: Richiesta inserimento all'Albo degli scrutatori per Elezioni regionali, comunali
Servizio 4: Richiesta inserimento all'Albo degli scrutatori per Elezioni nazionali e referendarie
Servizio 5: Richiesta inserimento all'Albo Presidenti di Seggio
Servizio 6: Richiesta inserimento all'Albo dei Giudici Popolari per la Corte d'Assise e per la Corte D'Assise d'Appe

Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2023

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 1 ANAGRAFE:

Servizio 1 Carta d'Identità Elettronica e Cartacea

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
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 (ufficiali)	90%		124 su 125	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere al servizio 1	n. 2		n. 2 (sportello e sistema prenotazione on line)	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di rilascio della documentazione richiesta per il servizio 1	erogazione in n. 6 giorni lavorativi per almeno il 70% delle richieste pervenute	12 giorni	erogazione in n. 6 giorni lavorativi per almeno il 70% delle richieste pervenute	
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	Non si è nelle condizioni di quantificare i reclami giunti perchè pervenuti alle diverse caselle di posta elettronica istituzionali dell'ufficio, oltre che i reclami verbali direttamente espressi allo sportello informazioni	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento	
	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	entro 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	nessun aggiornamento	
	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	nessun aggiornamento	
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	10%		729 su 7288 verifica a campione	10%
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti	30%		0 su 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%		7275 su 7288	99,82%

Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:
Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2023
TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 1 ANAGRAFE:
Servizio 2 Certificazione anagrafica e di stato civile
Servizio 3 Autenticazioni di sottoscrizioni e autenticazione di copie e legalizzazione di fotografie
Servizio 8 Rinnovo dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extracomunitari

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
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 (ufficiali)	75%		95 su 125	76,00%
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere al servizio 2	n. 2		n.2 (sportello e sistema di prenotazione on line mantenendo la possibilità di richiesta anche per posta elettronica)	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di rilascio della documentazione richiesta per i servizi 2-3-8	erogazione immediata per almeno il 90% delle richieste pervenute	3 giorni	erogazione immediata per almeno il 90% delle richieste pervenute	
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	Non si è nelle condizioni di quantificare i reclami giunti perchè pervenuti alle diverse caselle di posta elettronica istituzionali dell'ufficio, oltre che i reclami verbali direttamente espressi allo sportello informazioni	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento	
	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	aggiornamento effettuato entro 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	nessun aggiornamento	
	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	nessun aggiornamento	
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	10%		1591 su 15908 verifica a campione	10%
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti	30%		0 su 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%		15908 su 15908	100%



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2023

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 1 ANAGRAFE:

Servizio 4 Certificazione storica per corrispondenza

Servizio 6 Iscrizione allo schedario della popolazione temporaneamente residente per i cittadini italiani e per i cittadini stranieri comunitari e rilascio relativa attestazione

Servizio 7 Attestazione riconoscimento soggiorno permanente per i cittadini stranieri comunitari

Servizio 9 Rettifica anagrafica di dati di stato civile

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
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 (ufficiali)	60%		75 su 125	60,00%
	Accessibilità multicanale	canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi 4	n. 4		n. 4 (telefono, posta elettronica, PEC, sportello per servizio 7)	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di rilascio della documentazione richiesta per i servizi 4-6-7 e 9	Erogazione entro 30 gg. per almeno il 90% delle richieste pervenute	45 giorni	l'85% delle richieste pervenute è stato evaso entro 45 gg ma a causa della forte contrazione di personale per trasferimenti o pensionamenti non è stato possibile mantenere lo standard previsto	
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	Non si è nelle condizioni di quantificare i reclami giunti perchè pervenuti alle diverse caselle di posta elettronica istituzionali dell'ufficio, oltre che i reclami verbali direttamente espressi allo sportello informazioni	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento	
	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	nessun aggiornamento	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento	
	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	nessun aggiornamento	
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	10%		1278 su 12781 verifica a campione	10%
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti	30%		0 su 0	



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:
Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2023
TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 1 ANAGRAFE:
Servizio 5 Cambio di abitazione/residenza
Servizio 10 Convivenze di fatto (LEGGE 76/2016)

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
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 (ufficiali)	90%		113 su 125	90,40%
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere al servizio 5	n. 4		n. 4 (telefono, posta elettronica, PEC, procedura cambio residenza/abitazione online)	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di variazioni/iscrizioni della richiesta per il servizio 5 e 10	Erogazione entro 2 gg. per almeno il 70% delle richieste pervenute	6 giorni	il 65% delle richieste pervenute è stato evaso entro 45 gg ma a causa della forte contrazione di personale per trasferimenti o pensionamenti non è stato possibile mantenere lo standard previsto	
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	Non si è nelle condizioni di quantificare i reclami giunti perchè pervenuti alle diverse caselle di posta elettronica istituzionali dell'ufficio, oltre che i reclami verbali direttamente espressi allo sportello informazioni	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento	
	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	nessun aggiornamento	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento	
	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	nessun aggiornamento	
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	10%		765 su 7643 verifica a campione	10%
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti	30%		0 su 0	



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:
 Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2023
 TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 2 STATO CIVILE:
 Servizio 1 Atti di nascita: formazione
 Servizio 3 Atti di morte: formazione
 Servizio 12 Congedi militari: consegna e vidimazione
 Servizio 13 Lista di leva
 Servizio 14 Consegna libretti di pensione e decreti
 Servizio 15 Testamento biologico o dichiarazione anticipata di volontà
 Servizio 21 Rilascio certificati/estratti di stato civile

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
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 (ufficiali)	90%		125/125	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	numero di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi nr.13- 21	due		due (sportello -pec)	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di rilascio della documentazione richiesta per i servizi 1-3-12-13-14-15-21	Erogazione immediata per almeno il 90% delle richieste pervenute	g. 3 tre	90% entro 45 gg	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta reclami	media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami poervenuti	30 giorni	45 giorni	nr. 2 reclami pervenuti e riscontrati entro i termini programmati	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione	
	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	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione	
	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	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione	
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	10%		10/10 verifica a campione	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/nr. reclami pervenuti	30%		2/2	



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2023

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 2 STATO CIVILE:

Servizio 2 Atto di matrimonio: formazione

Servizio 4 Atto di cittadinanza italiana: formazione dell'atto di cittadinanza concessa con D.M. o D.P.R.

Servizio 5 Atto di cittadinanza: riconoscimento della cittadinanza italiana iure sanguinis

Servizio 6 Atto di cittadinanza: formazione atto di acquisto di cittadinanza a seguito di dichiarazione

Servizio 7 Cittadinanza per i figli minori conviventi con genitori stranieri o divenuti italiani

Servizio 11 Accordi extragiudiziali di separazione o divorzio artt. 6 e 12 D.L. 132/14 convertito con modificazioni nella L. 162/14

Servizio 19 Rettifica atti di stato civile

Servizio 20 Rilascio copie integrali degli atti di nascita, matrimonio, morte e cittadinanza

Servizio 22 Costituzione unioni Civili

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

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	80%		125/125	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	numero di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi nr. 20	uno		uno sportello	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di formaaazione atti di stato civile	Erogazione entro 90 gg per almeno il 90% delle richieste pervenute.	da 15 a 90 gg: - 15 gg per le copie integrali degli atti formati dall'anno 1950 ad oggi; - da 30 a 90 gg per le copie integrali degli atti antecedenti al 1950 e a seconda dell'anno e del numero dei nominativi oggetto della ricerca storica. g.3 a 45 per la formazione atti di stato civile	Erogazione entro 90 gg per almeno il 90% delle richieste pervenute.	
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi di risposta reclami	media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	gg.5	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale	5 giorni	10 giorni	gg.10	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5giorni	10 giorni	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione	
	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	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione	
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	10%		10/10 verifica a campione	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	numero di reclami accolti/nr. reclami pervenuti	30%		0/0	



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2023 TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 2 STATO CIVILE: Servizio 8 Riacquisto cittadinanza italiana Servizio 9 Trascrizione sentenze di divorzio estere e sentenze ecclesiastiche Servizio 10 Atto di riconciliazione a seguito di separazione Servizio 16 Deleghe di ufficiale di stato civile per la celebrazione di riti civili Servizio 17 Riconoscimento di figlio: paternità o maternità Servizio 18 Rilascio libretti internazionali di famiglia							
CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
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 (ufficiali)	90%		125/125	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso	numero di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi nr. 1	uno		uno	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	media annuale dei tempi di rilascio della documentazione richiesta per i servizi 8-9-10-16-17-18	erogazione entro 30 gg per almeno il 90% delle richieste pervenute	45 giorni	90% entro 30 gg	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta reclami	media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	30 gg	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale	5 giorni	10 giorni	10 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	nessun aggiornamento	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento	
	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	nessun aggiornamento	
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	10%		10/10 verifica a campione	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	numero di reclami accolti / numero reclami pervenuti	30%		0/0	

Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI							
TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2023 TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 3 CIRCOSCRIZIONI: Servizi 1, 2 e 12: Bonus Energia Elettrica per Dsagio Fisico							
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 (cumulativo per le 8 Circoscrizioni comunali)	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		667/670=99,5%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	4		4	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Accettazione istanza a vista	Utente allo sportello	100%	a vista	137	
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale di risposta ai reclami	30gg.	45gg.	30gg	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5gg	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5gg	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5gg	
	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	3gg.	5gg.	3gg	
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	97%		164/164=100%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	3%		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	95%		159/164=97%	



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI							
<p>TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2023 TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 3 CIRCOSCRIZIONI: Servizi 3, 4 e 11: Assegno maternità, Assegno 3 figli minori, Reddito di Cittadinanza</p>							
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 (cumulativo per le 8 Circoscrizioni comunali)	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		667/670=99,5%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	4		4	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Intervallo di tempo dalla presentazione della domanda all'esito dell'istruttoria	Media annuale dei tempi di conclusione del procedimento	30gg.	45gg.	30gg	
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale di risposta ai reclami	30gg.	45gg.	45gg	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5gg	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5gg	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5gg	
	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	3gg.	5gg.	3gg	
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	95%		5465/5523=99%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	5%		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%		5255/5523=95%	



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI							
TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2023 TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 3 CIRCOSCRIZIONI: Servizi 5 e 6: Tesserino caccia, Tesserino raccolta funghi							
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 (cumulativo per le 8 Circoscrizioni comunali)	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		667/670=99,5%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Accettazione istanza a vista	Utente allo sportello	100%	a vista	173	
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale di risposta ai reclami	30gg.	45gg.	30gg	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5gg	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5gg	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5gg	
	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	3gg.	5gg.	3gg	
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	97%		174/174=100%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	3%		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	95%		174/174=100%	



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2023

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 3 CIRCOSCRIZIONI:

Servizi 7, 8, 9 e 10: Pass zone blu, Mondello/Sferracavallo, isole Pedonali, Palermo Arabo-Normanna

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 (cumulativo per tutte le Postazioni decentrate attive)	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		1310/1379=95%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Accettazione istanza a vista	Utente allo sportello	100%	a vista	9027	
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale di risposta ai reclami	30gg.	45gg.	30gg	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5gg	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5gg	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5gg	
	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	3gg.	5gg.	5gg	
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	95%		9839/9839=100%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	3%		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	95%		9789/9839=1005	



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI							
TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2023 TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 3 CIRCOSCRIZIONI: Servizio 13: Contrassegno posteggio disabili H							
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 (cumulativo per tutte le Postazioni decentrate attive)	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		667/670=99,5%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	4		4	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Accettazione istanza a vista	Utente allo sportello	100%	a vista	1965	
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale di risposta ai reclami	30gg.	45gg.	30gg	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5gg	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5gg	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5gg	
	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	3gg.	5gg.	3gg	
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	95%		2476/2507=99%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	3%		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	95%		2497/2507=99%	



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:
Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2023

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO -

Servizio 1: Rilascio tessere elettorali

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
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 (ufficiali)	90%		125/125	
	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%		1	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 2 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	5 giorni	a vista	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di 1 giorno lavorativo per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	3 giorni	0	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 15 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%	30 giorni	nessun reclamo pervenuto	
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	50%		1 giorno	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	80%		1 giorno	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	80%		nessuno	
	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	100%		nessun costo per l'utente	
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%		134	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	50%		nessun reclamo pervenuto	
	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%		134	

Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2023

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO -

Servizio 2: Richiesta rilascio certificati elettorali

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
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 sportelli/uffici	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		125/125	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso	n. canali utilizzabili dall'utente per accedere al servizio	2		1) pec 2) sportello	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	media annuale dei tempi di rilascio della documentazione richiesta per il servizio	erogazione in tempo reale per almeno il 90% delle richieste pervenute	10gg	Entro 48 ore	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta ai reclami	media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30gg	45gg	nessun reclamo pervenuto	
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	5giorni	10 giorni	1 giorno	
	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	1 giorno	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	1 giorno	
	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	nessun costo a carico dell'utente	
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	10%		3619/3619	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	30%		<u>nessun reclamo pervenuto</u>	
	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%		3619/3619	

Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2023

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO -

Servizio 3: Richiesta inserimento all'Albo degli scrutatori per Elezioni regionali, comunali

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
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 (ufficiali)	90%		125/125	
	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%		100%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 2 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	5 giorni		
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di 1 giorno lavorativo per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	3 giorni		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 15 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%	30 giorni	nessun reclamo pervenuto	
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		1 giorno	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	8		1 giorno	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	8		1 giorno	
	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	1		<u>nessun costo a carico dell'utente</u>	
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%		90/100	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	50%		nessun reclamo pervenuto	
	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%		90/100	



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2023

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO -

Servizio 4: Richiesta inserimento all'Albo degli scrutatori per Elezioni nazionali e referendarie

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
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 (ufficiali)	90%		125/125	
	<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%		100%	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempo massimo di 2 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	5 giorni		
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempo massimo di 1 giorno lavorativo per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	3 giorni		
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di 15 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%	30 giorni	nessun reclamo	
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		1 giorno	
	<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	8		1 giorno	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	8		1 giorno	
	<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	1		<u>nessun costo a carico dell'utente</u>	
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%	0		
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	50%		nessun reclamo pervenuto	
	<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%			

Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2023

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO -

Servizio 5: Richiesta inserimento all'Albo Presidenti di Seggio

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
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 (ufficiali)	90%		125/125	
	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%		100%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di 1 giorno lavorativo per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	3 giorni	94	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 15 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%	30 giorni	nessun reclamo pervenuto	
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	50%		1 giorno	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	80%		1 giorno	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	80%		1 giorno	
	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	100%		nessun costo per l'utente	
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%		94	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	50%		nessun reclamo pervenuto	
	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%		0/100	

Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° SEMESTRE 2023

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO -

Servizio 6: Richiesta inserimento all'Albo dei Giudici Popolari per la Corte d'Assise e per la Corte D'Assise d'Appello

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
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 (ufficiali)	90%		125/125	
	<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%		100%	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempo massimo di 1 giorno lavorativo per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	3 giorni	128	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di 15 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%	30 giorni	nessun reclamo pervenuto considerato che l'iscrizione all'Albo è avvenuta nel biennio 2021/2022	
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	50%		30	
	<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	80%		1 giorno	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	80%		1 giorno	
	<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	100%		nessun costo per l'utente	
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%	100	128/128	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	50%	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%	100	128/128	

Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI								
TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° SEMESTRE 2023 TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 1 ANAGRAFE: Servizio 1 Carta d'Identità Elettronica e Cartacea								
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 (ufficiali)	90%		124 su 125		
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere al servizio 1	n. 2		n. 2 (sportello e sistema prenotazione on line)		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di rilascio della documentazione richiesta per il servizio 1	erogazione in n. 6 giorni lavorativi per almeno il 70% delle richieste pervenute	12 giorni	erogazione in n. 6 giorni lavorativi per almeno il 70% delle richieste pervenute		
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	Non si è nelle condizioni di quantificare i reclami giunti perchè pervenuti alle diverse caselle di posta elettronica istituzionali dell'ufficio, oltre che i reclami verbali direttamente espressi allo sportello informazioni		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento		
	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	entro 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	nessun aggiornamento		
	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	nessun aggiornamento		
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	10%		729 su 7288		
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti	30%		0 su 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%		7275 su 7288		

Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° SEMESTRE 2023

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 1 ANAGRAFE:

Servizio 2 Certificazione anagrafica e di stato civile

Servizio 3 Autenticazioni di sottoscrizioni e autenticazione di copie e legalizzazione di fotografie

Servizio 8 Rinnovo dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extracomunitari

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 (ufficiali)	75%		95 su 125		
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere al servizio 2	n. 2		n.2 (sportello e sistema di prenotazione on line mantenendo la possibilità di richiesta anche per posta elettronica)		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di rilascio della documentazione richiesta per i servizi 2-3-8	erogazione immediata per almeno il 90% delle richieste pervenute	3 giorni	erogazione immediata per almeno il 90% delle richieste pervenute		
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	Non si è nelle condizioni di quantificare i reclami giunti perchè pervenuti alle diverse caselle di posta elettronica istituzionali dell'ufficio, oltre che i reclami verbali direttamente espressi allo sportello informazioni		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento		
	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	aggiornamento effettuato entro 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	nessun aggiornamento		
	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	nessun aggiornamento		
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	10%		1591 su 15908		
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti	30%		0 su 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%		15908 su 15908		



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI								
<p>TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livelli di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° SEMESTRE 2023 TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 1 ANAGRAFE: Servizio 4 Certificazione storica per corrispondenza Servizio 6 Iscrizione allo schedario della popolazione temporaneamente residente per i cittadini italiani e per i cittadini stranieri comunitari e rilascio relativa attestazione Servizio 7 Attestazione riconoscimento soggiorno permanente per i cittadini stranieri comunitari Servizio 9 Rettifica anagrafica di dati di stato civile</p>								
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 (ufficiali)	60%		75 su 125		
	Accessibilità multicanale	canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi 4	n. 4		n. 4 (telefono, posta elettronica, PEC, sportello per servizio 7)		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di rilascio della documentazione richiesta per i servizi 4-6-7 e 9	Erogazione entro 30 gg. per almeno il 90% delle richieste pervenute	45 giorni	l'85% delle richieste pervenute è stato evaso entro 45 gg ma a causa della forte contrazione di personale per trasferimenti o pensionamenti non è stato possibile mantenere lo standard previsto		
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	Non si è nelle condizioni di quantificare i reclami giunti perchè pervenuti alle diverse caselle di posta elettronica istituzionali dell'ufficio, oltre che i reclami verbali direttamente espressi allo sportello informazioni		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento		
	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	nessun aggiornamento		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento		
	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	nessun aggiornamento		
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	10%		1278 su 12781		
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti	30%		0 su 0		

Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI								
<p>TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° SEMESTRE 2023 TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 1 ANAGRAFE: Servizio 5 Cambio di abitazione/residenza Servizio 10 Convivenze di fatto (LEGGE 76/2016)</p>								
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 (ufficiali)	90%		113 su 125		
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere al servizio 5	n. 4		n. 4 (telefono, posta elettronica, PEC, procedura cambio residenza/abitazione online)		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di variazioni/iscrizioni della richiesta per il servizio 5 e 10	Erogazione entro 2 gg. per almeno il 70% delle richieste pervenute	6 giorni	il 65% delle richieste pervenute è stato evaso entro 45 gg. ma a causa della forte contrazione di personale per trasferimenti o pensionamenti non è stato possibile mantenere lo standard previsto		
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	Non si è nelle condizioni di quantificare i reclami giunti perchè pervenuti alle diverse caselle di posta elettronica istituzionali dell'ufficio, oltre che i reclami verbali direttamente espressi allo sportello informazioni		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento		
	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	nessun aggiornamento		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento		
	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	nessun aggiornamento		
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	10%		765 su 7643		
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti	30%		0 su 0		

Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:
Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° SEMESTRE 2023
TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 2 STATO CIVILE:
Servizio 1 Atti di nascita: formazione
Servizio 3 Atti di morte: formazione
Servizio 12 Congedi militari: consegna e vidimazione
Servizio 13 Lista di leva
Servizio 14 Consegna libretti di pensione e decreti
Servizio 15 Testamento biologico o dichiarazione anticipata di volontà
Servizio 21 Rilascio certificati/estratti di stato civile

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 (ufficiali)	90%		125/125		
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	numero di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi nr.13- 21	due		due (sportello -pec)		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di rilascio della documentazione richiesta per i servizi 1-3-12-13-14-15-21	Erogazione immediata per almeno il 90% delle richieste pervenute	g. 3 tre	90% entro 45 gg		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta reclami	media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami poervenuti	30 giorni	45 giorni	nr. 2 reclami pervenuti e riscontrati entro i termini programmati		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione		
	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	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione		
	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	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione		
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	10%		10/10		
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/nr. reclami pervenuti	30%		30/30		



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° SEMESTRE 2023

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 2 STATO CIVILE:

Servizio 2 Atto di matrimonio: formazione

Servizio 4 Atto di cittadinanza italiana: formazione dell'atto di cittadinanza concessa con D.M. o D.P.R.

Servizio 5 Atto di cittadinanza: riconoscimento della cittadinanza italiana iure sanguinis

Servizio 6 Atto di cittadinanza: formazione atto di acquisto di cittadinanza a seguito di dichiarazione

Servizio 7 Cittadinanza per i figli minori conviventi con genitori stranieri o divenuti italiani

Servizio 11 Accordi extragiudiziali di separazione o divorzio artt. 6 e 12 D.L. 132/14 convertito con modificazioni nella L. 162/14

Servizio 19 Rettifica atti di stato civile

Servizio 20 Rilascio copie integrali degli atti di nascita, matrimonio, morte e cittadinanza

Servizio 22 Costituzione unioni Civili

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	80%		125/125		
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	numero di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi nr. 20	uno		uno sportello		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di formaaione atti di stato civile	Erogazione entro 90 gg per almeno il 90% delle richieste pervenute.	da 15 a 90 gg: - 15 gg per le copie integrali degli atti formati dall'anno 1950 ad oggi; - da 30 a 90 gg per le copie integrali degli atti antecedenti al 1950 e a seconda dell'anno e del numero dei nominativi oggetto della ricerca storica.-g.3 a 45 per la formazione atti di stato civile	il 90% delle richieste pervenute sono state evase entro 30 gg. /termini programmati		
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi di risposta reclami	media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	gg.5		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale	5 giorni	10 giorni	gg.10		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5giorni	10 giorni	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione		
	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	nessun aggiornamento dalla data di pubblicazione		
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	10%		10/10		
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	numero di reclami accolti/nr. reclami pervenuti	30%		30/30		

Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI								
<p>TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° SEMESTRE 2023 TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 2 STATO CIVILE: Servizio 8 Riacquisto cittadinanza italiana Servizio 9 Trascrizione sentenze di divorzio estere e sentenze ecclesiastiche Servizio 10 Atto di riconciliazione a seguito di separazione Servizio 16 Deleghe di ufficiale di stato civile per la celebrazione di riti civili Servizio 17 Riconoscimento di figlio: paternità o maternità Servizio 18 Rilascio libretti internazionali di famiglia</p>								
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 (ufficiali)	90%		125/125		
	Accessibilità multicanale	canali di accesso	numero di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi nr. 1	uno		uno		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	media annuale dei tempi di rilascio della documentazione richiesta per i servizi 8-9-10-16-17-18	erogazione entro 30 gg per almeno il 90% delle richieste pervenute	45 giorni	90% entro 30 gg		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta reclami	media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	30 gg		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per aggiornare il sito web istituzionale	5 giorni	10 giorni	10 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	nessun aggiornamento		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	nessun aggiornamento		
	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	nessun aggiornamento		
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	10%		10/10		
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	numero di reclami accolti / numero reclami pervenuti	30%		30/30		

Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI							
TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° SEMESTRE 2023 TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 3 CIRCOSCRIZIONI: Servizi 1, 2 e 12: Bonus Energia Elettrica per Dsagio Fisico							
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 (cumulativo per le 8 Circoscrizioni comunali)	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		621/623	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	4		4	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Accettazione istanza a vista	Utente allo sportello	100%	a vista	131	
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale di risposta ai reclami	30gg.	45gg.	30gg	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5gg	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5gg	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5gg	
	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	3gg.	5gg.	3gg	
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	97%		207/208	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	3%		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	95%		207/208	



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI							
TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° SEMESTRE 2023 TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 3 CIRCOSCRIZIONI: Servizi 3, 4 e 11: Assegno maternità, Assegno 3 figli minori, Reddito di Cittadinanza							
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 (cumulativo per le 8 Circoscrizioni comunali)	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		621/623	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	4		4	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Intervallo di tempo dalla presentazione della domanda all'esito dell'istruttoria	Media annuale dei tempi di conclusione del procedimento	30gg.	45gg.	30gg	
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale di risposta ai reclami	30gg.	45gg.	45gg	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5gg	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5gg	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5gg	
	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	3gg.	5gg.	3gg	
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	95%		1344/1410	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	5%		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%		1339/1410	



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI							
TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° SEMESTRE 2023 TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 3 CIRCOSCRIZIONI: Servizi 5 e 6: Tesserino caccia, Tesserino raccolta funghi							
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 (cumulativo per le 8 Circoscrizioni comunali)	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		621/623	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Accettazione istanza a vista	Utente allo sportello	100%	a vista	1045	
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale di risposta ai reclami	30gg.	45gg.	30gg	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5gg	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5gg	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5gg	
	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	3gg.	5gg.	3gg	
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	97%		1174/1174	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	3%		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	95%		1161/1174	



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° SEMESTRE 2023

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 3 CIRCOSCRIZIONI:

Servizi 7, 8, 9 e 10: Pass zone blu, Mondello/Sferracavallo, isole Pedonali, Palermo Arabo-Normanna

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 (cumulativo per tutte le Postazioni decentrate attive)	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		1340/1375	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Accettazione istanza a vista	Utente allo sportello	100%	a vista	7587	
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale di risposta ai reclami	30gg.	45gg.	30gg	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5gg	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5gg	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5gg	
	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	3gg.	5gg.	5gg	
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	95%		7957/7957	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	3%		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	95%		7587/7957	



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI							
TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° SEMESTRE 2023 TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO dell'area tematica 3 CIRCOSCRIZIONI: Servizio 13: Contrassegno posteggio disabili H							
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 (cumulativo per tutte le Postazioni decentrate attive)	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		621/623	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	4		4	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Accettazione istanza a vista	Utente allo sportello	100%	a vista	1750	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale di risposta ai reclami	30gg.	45gg.	30gg	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5gg	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5gg	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	5gg	
	<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	3gg.	5gg.	3gg	
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	95%		2214/2214	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	3%		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	95%		2214/2214	



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° SEMESTRE 2023

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO -

Servizio 1: Rilascio tessere elettorali

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 (ufficiali)	90%		125/125		
	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%		1		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 2 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	5 giorni	a vista		
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di 1 giorno lavorativo per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	3 giorni	0		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 15 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%	30 giorni	nessun reclamo pervenuto		
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		1 giorno		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	8		1 giorno		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	8		nessuno		
	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	1		nessun costo per l'utente		
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%		88%		
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	50%		nessun reclamo pervenuto		
	Completezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		88%		

Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:
Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° SEMESTRE 2023

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO -
Servizio 2: Richiesta rilascio certificati elettorali

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 sportelli/uffici	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		125/125		
	Accessibilità multicanale	canali di accesso	n. canali utilizzabili dall'utente per accedere al servizio	2		1) pec 2) sportello		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	media annuale dei tempi di rilascio della documentazione richiesta per il servizio	erogazione in tempo reale per almeno il	10gg	Entro 48 ore		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta ai reclami	media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30gg	45gg	nessun reclamo pervenuto		
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	5giorni	10 giorni	1 giorno		
	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	1 giorno		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	1 giorno		
	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	nessun costo a carico dell'utente		
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	10%		2500		
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	30%		<u>nessun reclamo pervenuto</u>		
	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%		2500		

Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° SEMESTRE 2023

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO -

Servizio 3: Richiesta inserimento all'Albo degli scrutatori per Elezioni regionali, comunali

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 (ufficiali)	90%		125/125		
	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%		100%		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 2 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	5 giorni			
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di 1 giorno lavorativo per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	3 giorni			
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 15 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%	30 giorni	nessun reclamo pervenuto		
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		1 giorno		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	8		1 giorno		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	8		1 giorno		
	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	1		<u>nessun costo a carico dell'utente</u>		
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%		90/100		
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	50%		nessun reclamo pervenuto		
	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%		90/100		

Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° SEMESTRE 2023

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO -

Servizio 4: Richiesta inserimento all'Albo degli scrutatori per Elezioni nazionali e referendarie

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 (ufficiali)	90%		125/125		
	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%		100%		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di 2 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	5 giorni			
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di 1 giorno lavorativo per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	3 giorni			
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 15 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%	30 giorni	nessun reclamo		
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		1 giorno		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	8		1 giorno		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	8		1 giorno		
	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	1		<u>nessun costo a carico dell'utente</u>		
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%	0	190		
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	50%		nessun reclamo pervenuto		
	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%		190		

Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° SEMESTRE 2023

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO -

Servizio 5: Richiesta inserimento all'Albo Presidenti di Seggio

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 (ufficiali)	90%		125/125		
	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%		100%		
Tempestività	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di 1 giorno lavorativo per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	3 giorni			
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 15 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%	30 giorni	nessun reclamo pervenuto		
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	50%		1 giorno		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	80%		1 giorno		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	80%		1 giorno		
	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	100%		nessun costo per l'utente		
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%	0	31		
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	50%		nessun reclamo pervenuto		
	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%		31		

Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2023

CARTA DEI SERVIZI DEMOGRAFICI

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA:

Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° SEMESTRE 2023

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO -

Servizio 6: Richiesta inserimento all'Albo dei Giudici Popolari per la Corte d'Assise e per la Corte D'Assise d'Appello

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 (ufficiali)	90%		125/125		
	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%		100%		
Tempestività	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di 1 giorno lavorativo per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	3 giorni			
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di 15 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%	30 giorni	nessun reclamo pervenuto considerato che l'iscrizione all'Albo è avvenuta nel biennio 2021/2022		
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	50%				
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	80%		1 giorno		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	80%		1 giorno		
	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	100%		nessun costo per l'utente		
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%	100	128		
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	50%	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%	100	216		

LEGENDA per evidenziare l'esito della verifica del rispetto degli standard prefissati sono stati utilizzati i seguenti colori:

-  Sostanzialmente regolare, => standard 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.

 standard di qualità monitorati => n. 194

 **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:**
1° SEMESTRE 2023:

dei 194 standard di qualità riferiti ai 51 Servizi descritti nella Carta:

	n. 164 standard sono risultati completamente rispettati pari al	84,54%
	n. 3 standard sono risultati parzialmente rispettati pari al	1,55%
	n. 1 standard sono risultati non rispettati pari al	0,52%
	n. 26 standard sono risultati non valutabili	13,40%

 **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:**
2° SEMESTRE 2023:

	n. 171 standard sono risultati completamente rispettati pari al	88,14%
	n. 4 standard sono risultati parzialmente rispettati pari al	2,06%
	n. 19 standard sono risultati non valutabili	9,79%