

CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI

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

Servizio 1 Carta d'Identità Elettronica CIE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		Conteggio di tutti i giorni di eventuale mancata apertura dello sportello al pubblico (esclusi giorni festivi)	no
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere al servizio	n. 2		conteggio di tutti i canali utilizzabili dall'utente per accedere al servizio	no
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	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	Conteggio di tutte le erogazioni effettuate oltre lo standard generale rispetto al totale delle richieste pervenute	no
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti tra la ricezione del reclamo e l'invio della risposta	no
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	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	Conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	no
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	no
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	no
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	no
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	10%		Verifica a campione	no
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti	30%		Conteggio dei reclami accolti in rapporto al totale dei reclami pervenuti	no
	<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%		Verifica e controllo immediato all'atto dell'erogazione del servizio	no



CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI

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

Servizio 8 Rinnovo dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extracomunitari

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	40%		Conteggio di tutti i giorni di eventuale mancata apertura dello sportello al pubblico (esclusi giorni festivi)	no
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere al servizio	n. 2		conteggio di tutti i canali utilizzabili dall'utente per accedere al servizio	no
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di rilascio della documentazione richiesta per il servizio	Erogazione immediata per almeno il 90% delle richieste pervenute allo sportello e tramite web.	3 giorni	Conteggio di tutte le erogazioni effettuate oltre lo standard generale rispetto al totale delle richieste pervenute	no
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti tra la ricezione del reclamo e l'invio della risposta	no
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	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	Conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	no
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	no
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	no
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	no
Efficacia	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti	30%		Conteggio dei reclami accolti in rapporto al totale dei reclami pervenuti	no



CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI

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

Servizio 4 Certificazione storica e 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

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	40%		Conteggio di tutti i giorni di eventuale mancata apertura dello sportello al pubblico/back office (esclusi giorni festivi)	no
	<i>Accessibilità multicanale</i>	canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi	n. 4		conteggio di tutti i canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi	no
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di rilascio della documentazione richiesta per i servizi	Erogazione entro 30 gg. per almeno l' 70% delle richieste pervenute	90 giorni	Conteggio di tutte le erogazioni effettuate oltre lo standard generale rispetto al totale delle richieste pervenute	no
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	Conteggio dei giorni che intercorrono tra la ricezione del reclamo e l'invio della risposta	no
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	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	Conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	no
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	no
	<i>Tempistica di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	no
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	no
Efficacia	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti	30%		Conteggio dei reclami accolti in rapporto al totale dei reclami pervenuti	no



CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI

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

Servizio 5 Cambio di abitazione/residenza

Servizio 10 Convivenze di fatto (LEGGE 76/2016)

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico (valore programmato)	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	40%		Conteggio di tutti i giorni di eventuale mancata apertura dello sportello al pubblico (esclusi giorni festivi)	no
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi	n. 4		conteggio di tutti i canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi	no
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di variazioni/iscrizioni della richiesta per i servizi	Erogazione entro 2 gg. per almeno il 70% delle richieste pervenute	6 giorni	Conteggio di tutte le variazioni/iscrizioni effettuate oltre lo standard generale rispetto al totale delle richieste pervenute	no
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	Conteggio dei giorni che intercorrono tra la ricezione del reclamo e l'invio della risposta	no
Trasparenza	<i>Responsabiliti</i>	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	Conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	no
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	no
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	no
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	no
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	10%		Verifica a campione	no
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / n. reclami pervenuti	30%		Conteggio dei reclami accolti in rapporto al totale dei reclami pervenuti	no



CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI

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 Consegnna 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	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		Conteggio di tutti i giorni di eventuale mancata apertura dello sportello al pubblico (esclusi i giorni festivi)	no
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	numero di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi nr.13- 21	due		Conteggio di tutti i canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi 13 - 21	no
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	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	Conteggio di tutte le erogazioni effettuate oltre lo standard generale rispetto al totale delle richieste pervenute	no
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempi medi di risposta reclami	media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti tra la ricezione del reclamo e l'invio della risposta	no
Trasparenza	<i>Responsabiliti</i>	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	Conteggio dei giorni intercorrenti tra le variazioni intervenute e l'aggiornamento del sito web	no
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti tra le variazioni intervenute e l'aggiornamento del sito web	no
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti tra le variazioni intervenute e l'aggiornamento del sito web	no
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti tra le variazioni intervenute e l'aggiornamento del sito web	no
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	10%		Verifiche a Campione	no
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/nr. reclami pervenuti	30%		Conteggio dei reclami accolti in rapporto al totale dei reclami pervenuti	no



CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI

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 per 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	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	80%		conteggio di tutti i giorni di eventuale mancata apertura dello sportello al pubblico (esclusi i giorni festivi)	no
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	numero di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi nr. 20	uno		Conteggio di tutti i canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi nr. 20	no
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Intervallo di tempo dalla richiesta all'erogazione del servizio	Media annuale dei tempi di formazione atti di stato civile	Erogazione entro 90 gg per almeno il 90% delle richeste 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	Conteggio di tutte le erogazioni effettuate oltre lo standard generale rispetto al totale delle richieste pervenute	no
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi di risposta reclami	media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti tra la ricezione dei reclami e l'invio delle risposte	no
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	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	Conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	no
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	no
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	no
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	no
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	10%		verifica a campione	no
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	numero di reclami accolti/nr. reclami pervenuti	30%		conteggio dei reclami accolti in rapporto al totale dei reclami pervenuti	no

**TABELLA 1
STANDARD DI QUALITÀ'
Carta dei Servizi ai Cittadini**



CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI

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

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
<i>Accessibilità</i>	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/ sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		conteggio di tutti i giorni di eventuale mancata apertura dello sportello al pubblico (esclusi i giorni festivi)	no
	<i>Accessibilità multicanale</i>	canali di accesso	numero di canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi nr. 1	uno		conteggio di tutti i canali utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi nr. 1	no
<i>Tempestività</i>	<i>Tempi medi di rilascio</i>	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	Conteggio di tutte le erogazioni effettuate oltre lo standard generale rispetto al totale delle richieste pervenute	no
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempi medi di risposta reclami	media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30 giorni	45 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti tra la ricezione del reclamo e l'invio della risposta.	no
<i>Trasparenza</i>	<i>Responsabiliti</i>	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	Conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	no
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	no
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	no
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	Conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	no
<i>Efficacia</i>	<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	10%		Verifiche a campione	no
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	numero di reclami accolti /numero reclami pervenuti	30%		Conteggio dei reclami accolti in rapporto al totale dei reclami pervenuti	no

**TABELLA 1
STANDARD DI QUALITÀ'
Carta dei Servizi ai Cittadini**



CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI

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

Servizi 1, 2 e 12: Bonus Energia Elettrica per Disagio Fisico

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
<i>Accessibilità</i>	<i>Accessibilità fisica</i>	Accesso agli uffici/sportelli (cumulativo per le 8 Circoscrizioni comunali)	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		Conteggio degli eventuali giorni di chiusura straordinaria	NO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	3%		Conteggio dei canali non fisici utilizzati	NO
<i>Tempestività</i>	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Accettazione istanza a vista	Utente allo sportello	100%	a vista	Conteggio istanze ricevute	NO
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale di risposta ai reclami	30gg.	45gg.	Conteggio dei giorni dalla ricezione del reclamo alla risposta	NO
<i>Trasparenza</i>	<i>Responsabiliti</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.	Conteggio dei giorni dalla variazione alla modifica	NO
	<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.	Conteggio dei giorni dalla variazione alla modifica	NO
	<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.	Conteggio dei giorni dalla variazione alla modifica	NO
	<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.	Conteggio dei giorni dalla variazione alla modifica	NO
<i>Efficacia</i>	<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	97%		Verifica a campione sulla regolarità dell'istruttoria	NO
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	3%		Conteggio dei reclami accolti in rapporto al totale dei reclami pervenuti	NO
	<i>Completezza</i>	esaurività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	95%		Verifica e controllo immediato all'atto dell'erogazione del servizio	NO



CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI

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

Servizi 3, 4 e 11: Assegno maternità, Reddito inclusione

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico (valore programmato)	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	Accesso agli uffici/sportelli (cumulativo per le 8 Circoscrizioni comunali)	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		Conteggio degli eventuali giorni di chiusura straordinaria	NO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	3%		Conteggio dei canali non fisici utilizzati	NO
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Intervallo di tempo dalla presentazione della domanda all'esito dell'istruttoria	Media annuale dei tempi di conclusione del procedimento	30gg.	45gg.	Conteggio delle istanze concluse oltre il 30° giorno	NO
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale di risposta ai reclami	30gg.	45gg.	Conteggio dei giorni dalla ricezione del reclamo alla risposta	NO
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.	Conteggio dei giorni dalla variazione alla modifica	NO
	<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.	Conteggio dei giorni dalla variazione alla modifica	NO
	<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.	Conteggio dei giorni dalla variazione alla modifica	NO
	<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.	Conteggio dei giorni dalla variazione alla modifica	NO
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	95%		Verifica a campione sulla regolarità dell'istruttoria	NO
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	5%		Conteggio dei reclami accolti in rapporto al totale dei reclami pervenuti	NO
	<i>Completezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze conclusive senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze	90%		Conteggio istanze con richiesta documenti	NO



CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI

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	Standard	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				Generale	Specifico (valore programmato)		
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	Accesso agli uffici/sportelli (cumulativo per le 8 Circoscrizioni comunali)	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		Conteggio degli eventuali giorni di chiusura straordinaria	NO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	0		Conteggio dei canali non fisici utilizzati	NO
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Accettazione istanza a vista	Utente allo sportello	100%	a vista	Conteggio istanze ricevute	NO
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale di risposta ai reclami	30gg.	45gg.	Conteggio dei giorni dalla ricezione del reclamo alla risposta	NO
Trasparenza	<i>Responsabiliti</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.	Conteggio dei giorni dalla variazione alla modifica	NO
	<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.	Conteggio dei giorni dalla variazione alla modifica	NO
	<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.	Conteggio dei giorni dalla variazione alla modifica	NO
	<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.	Conteggio dei giorni dalla variazione alla modifica	NO
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	97%		Verifica a campione sulla regolarità dell'istruttoria	NO
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	3%		Conteggio dei reclami accolti in rapporto al totale dei reclami pervenuti	NO
	<i>Compiutezza</i>	esaurività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze	95%		Verifica e controllo immediato all'atto dell'erogazione del servizio	NO



CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI

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	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
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%		Conteggio degli eventuali giorni di chiusura straordinaria	NO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	0		Conteggio dei canali non fisici utilizzati	NO
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Accettazione istanza a vista	Utente allo sportello	100%	a vista	Conteggio istanze ricevute	NO
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale di risposta ai reclami	30gg.	45gg.	Conteggio dei giorni dalla ricezione del reclamo alla risposta	NO
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. giorni necessarii per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	Conteggio dei giorni dalla variazione alla modifica	NO
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessarii per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	Conteggio dei giorni dalla variazione alla modifica	NO
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessarii per l'aggiornamento su web	5gg.	10gg.	Conteggio dei giorni dalla variazione alla modifica	NO
	<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.	Conteggio dei giorni dalla variazione alla modifica	NO
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	95%		Verifica a campione sulla regolarità dell'istruttoria	NO
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	3%		Conteggio dei reclami accolti in rapporto al totale dei reclami pervenuti	NO
	<i>Compiutenza</i>	esaurività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	95%		Verifica e controllo immediato all'atto dell'erogazione del servizio	NO



CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI

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	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
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%		Conteggio degli eventuali giorni di chiusura straordinaria	NO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali non fisici accettati	0		Conteggio dei canali non fisici utilizzati	NO
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Accettazione istanza a vista	Utente allo sportello	100%	a vista	Conteggio istanze ricevute	NO
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale di risposta ai reclami	30gg.	45gg.	Conteggio dei giorni dalla ricezione del reclamo alla risposta	NO
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.	Conteggio dei giorni dalla variazione alla modifica	NO
	<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.	Conteggio dei giorni dalla variazione alla modifica	NO
	<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.	Conteggio dei giorni dalla variazione alla modifica	NO
	<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.	Conteggio dei giorni dalla variazione alla modifica	NO
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	95%		Verifica a campione sulla regolarità dell'istruttoria	NO
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. reclami pervenuti	3%		Conteggio dei reclami accolti in rapporto al totale dei reclami pervenuti	NO
	<i>Compintezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze	95%		Verifica e controllo immediato all'atto dell'erogazione del servizio	NO



CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO -

Servizio 1: Rilascio tessere elettorali

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del	Rimborso* (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%			
		segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	X			
	<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%			
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		
Trasparenza	<i>Responsabilità</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	500%			
	<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	800%			
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	800%			
	<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%			
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%			
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	50%			
	<i>Compiutezza</i>	esaurività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%			



COMUNE DI PALERMO

TABELLA 1
STANDARD DI QUALITÀ'
Carta dei Servizi ai Cittadini

AGGIORNATA A LUGLIO 2024

CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI

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

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso* (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli sportelli/uffici	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%		Conteggio di tutti i giorni di eventuale mancata apertura dello sportello al pubblico(esclusi i giorni festivi)	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	canali di accesso	n. canali utilizzabili dall'utente per accedere al servizio	2		conteggio di tutti i canali utilizzabili dall'utente per accedere al servizio	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	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	conteggio di tutte le erogazioni effettuate oltre lo standard generale rispetto al totale delle richieste pervenute	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempi medi di risposta ai reclami	media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	30gg	45gg	conteggio dei giorni intercorrenti tra la ricezione del reclamo e l'invio della risposta	
Trasparenza	<i>Responsabiliti</i>	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	conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
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	10%		verifiche a campione	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	30%		conteggio dei reclami accolti in rapporto ai reclami pervenuti	
	<i>Completezza</i>	esaurività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		verifica e controllo immediato all'atto dell'erogazione del servizio	



CARTA DEI SERVIZI AI CITTADINI

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	Modalità di rilevazione del	Rimborso* (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%			
		segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	X			
	<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%			
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		
Trasparenza	<i>Responsabilità</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	500%			
	<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	800%			
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	800%			
	<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%			
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%			
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	50%			
	<i>Compiutezza</i>	esaurività 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 AI CITTADINI

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	Modalità di rilevazione del	Rimborso* (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%			
		segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	X			
	<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%			
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		
Trasparenza	<i>Responsabilità</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	500%			
	<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	800%			
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	800%			
	<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%			
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%			
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	50%			
	<i>Compiutezza</i>	esaurività 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 AI CITTADINI

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	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso* (SI/NO)
				(valore programmato)			
<i>Accessibilità</i>	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%			
		segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	X			
	<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%			
<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	<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		
<i>Trasparenza</i>	<i>Responsabiliti</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	500%			
	<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	800%			
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	800%			
	<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%			
<i>Efficacia</i>	<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%			
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	50%			
	<i>Compiutezza</i>	esaurività 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 AI CITTADINI

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	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso* (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%			
		segnaletica informativa interna ed esterna	presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna	X			
	<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%			
	<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		
Trasparenza	<i>Responsabiliti</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	500%			
	<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	800%			
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	800%			
	<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%			
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%			
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	50%			
	<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%			

