



**Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2018**



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione ***gestione dei reclami*** anno 2018

TAB. 4.2: Rendicontazione ***indagini di soddisfazione dell'utenza*** anno 2018

Mantenimento Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2019
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2019



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

1. TAB. 4.1: Rendicontazione ***gestione dei reclami*** anno 2018

Area tematica 1: ANAGRAFE

Servizio 1 Carte d'identità

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
3	Lamentela attraverso un articolo su "il sicilia.it" dal titolo "Palermo, mesi per rinnovare la C.I. dei disabili che sono a casa: non è tollerabile"	29/05/2018	accolto - l'operatore che svolge servizio domiciliare evade le pratiche entro 30 gg come indicato nella carta dei servizi	31/05/2018	e-mail

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 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 8 Rinnovo dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extracomunitari

Servizio 9 Rettifica anagrafica di dati di stato civile

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	NESSUN RECLAMO PERVENUTO				



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Servizi 5 e 10

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	Lamentela mancato cambio di domicilio a seguito di variazione toponomastica	20/05/2018	accolto - mai anagrafato nell'indirizzo contestato - istanza effettuata solo in data 27/04/2018 (andata a buon fine)	28/05/2018	di persona

Area tematica 2: 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 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 21 Rilascio certificati/Estratti di stato civile
 Servizio 22 Costituzione unioni civili**

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	Nessun reclamo pervenuto				



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Servizio 15 Testamento biologico o dichiarazione anticipata di volontà

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	Tempi di attesa lunghi per la consegna delle disposizioni anticipate di trattamento sanitario	03.12.2018	Riorganizzazione del servizio con conseguente anticipazione delle prenotazioni effettuate, riducendone i tempi di attesa	06.12.2018	e-mail

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

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	Tempi di attesa lunghi per la consegna di certificazioni storiche	31.03.2018	Rilascio certificazione richieste entro la tempistica prevista per le certificazioni che necessitano ricerche d'archivio	05.04.2018	e-mail
2	Rilascio certificazione storica	05.04.2018	Pratica già espletata	05.04.2018	e-mail
3	Rilascio certificazione aggiornata	30.05.2018	Pratica espletata a vista a seguito di comunicazione che non era pervenuta da parte di altro Comune	31.05.2018	e-mail



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Area tematica 3: CIRCOSCRIZIONI

Servizio 1 e 2 Bonus gas e bonus energia elettrica

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	Non risultano pervenuti reclami con riferimento al presente servizio				

Servizi 3,4 e 11 Assegno maternità, assegno 3 figli minori, carta REI

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	Ritardo/Mancata attivazione della <u>CARTA REI</u>	11/09/2018	Quesito posto all'INPS e successiva risposta inviata all'utente.	14/01/2019	mail
2	Ritardo/Mancata attivazione della <u>CARTA REI</u>	11/09/2018	Quesito posto all'INPS e successiva risposta inviata all'utente.	18/12/2018	mail
3	Ritardo/Mancata attivazione della <u>CARTA REI</u>	06/02/2019	Quesito posto all'INPS e successiva risposta inviata all'utente.	08/02/2019	mail
4	Ritardo/Mancata attivazione della <u>CARTA REI</u>	03/01/2019	Quesito posto all'INPS e successiva risposta inviata all'utente.	07/01/2019	mail



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Servizi 5 e 6 Tesserino caccia, tesserino raccolta funghi

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	Lamentele in merito ai giorni di ricevimento.	31/08/2018	Mail di risposta all'utente.	03/09/2018	mail

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

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	Non risultano pervenuti reclami con riferimento al presente servizio				



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Area tematica 4: ELETTORATO

Servizio 1,2,3 e 4 Richiesta inserimento albo scrutatori elezioni nazionali e referendarie, per elezioni regionali, provinciali e comunali, dei presidenti di seggio e dei giudici popolari

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	Per la sez. Scrutatori e Presidenti di seggi si comunica che non è stato ricevuto alcun reclamo per l'anno 2018.				

Servizi 5 e 6 Rilascio tessere elettorali, certificati elettorali – U.O. n.6 Liste e Tessere elettorali

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	Per la U.O. n. 6 si comunica che non è stato ricevuto alcun reclamo per l'anno 2018.				

Servizi 5 e 6 Rilascio tessere elettorali, certificati elettorali – U.O. n.8 Territorio e Tenuta Fascicoli

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	Per la U.O. n. 8 si comunica che non è stato ricevuto alcun reclamo per l'anno 2018.				



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

2. TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza anno 2018*

Area tematica 1: ANAGRAFE

Servizio 1 Carte d'identità

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione	Osservazioni URP
Questionario cartaceo customer da compilare e consegnare in sede per tutto il front-office (escluso Casa Comunale)	2018	129 (1000)	Accessibilità	Orari di apertura	8,78/10	
				Accessibilità fisica dei locali	8,81	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	9,00	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	8,05	
				tempi medi di rilascio inform.	8,84	
				tempi medi di risposta su reclamo	8,03	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	8,90	
				Disponibilità modulistica	9,08	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	9,13	
			Efficacia	Conformità	8,70	
				Affidabilità	8,79	
				Compiutezza	8,29	



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Servizi dal 2 al 10

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione	
			Accessibilità	Orari di apertura		
Nessuna indagine di customer satisfaction è stata effettuata nell'anno 2018				Accessibilità fisica dei locali		
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)		
		Tempestività	tempi medi di rilascio			
			tempi medi di rilascio inform.			
			tempi medi di risposta su reclamo			
		Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile			
			Disponibilità modulistica			
			Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)			
		Efficacia	Conformità			
			Affidabilità			
			Compiutezza			



Carta dei Servizi Demografici

CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

Area Tematica 2: STATO CIVILE

Servizio 1

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine	Esito della misurazione del grado di soddisfazione	Osservazioni URP	
Questionario cartaceo customer somministrato presso U.O. Nascite	2018	378	Accessibilità	Orari di apertura	9,89/10	
				Accessibilità fisica dei locali	9,87/10	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	9,87/10	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	9,92/10	
				tempi medi di rilascio inform.	9,91/10	
				tempi medi di risposta su reclamo	9,88/10	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	9,91/10	
				Disponibilità modulistica	9,9/10	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	9,92/10	
			Efficacia	Conformità	9,92/10	
				Affidabilità	9,94/10	
				Compiutezza	9,92/10	



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Servizio 6

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione	Osservazioni URP
Questionario cartaceo customer somministrato presso U.O. Cittadinanze	2018	128	Accessibilità	Orari di apertura	9,77/10	
				Accessibilità fisica dei locali	9,69/10	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	9,88/10	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	9,89/10	
				tempi medi di rilascio inform.	9,94/10	
				tempi medi di risposta su reclamo	9,91/10	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	9,94/10	
				Disponibilità modulistica	9,9/10	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	9,91/10	
			Efficacia	Conformità	9,92/10	
				Affidabilità	9,9/10	
				Compiutezza	9,91/10	



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Servizio 17

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione	Osservazioni URP
Questionario cartaceo customer somministrato presso U.O. Adozioni	2018	75	Accessibilità	Orari di apertura	6,79/10	
				Accessibilità fisica dei locali	6,18/10	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	8,16/10	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	9,03/10	
				tempi medi di rilascio inform.	8,77/10	
				tempi medi di risposta su reclamo	8,57/10	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	9,1/10	
				Disponibilità modulistica	8,52/10	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	7,55/10	
			Efficacia	Conformità	8,21/10	
				Affidabilità	8,11/10	
				Compiutezza	8,96/10	



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

Servizi 2,3,4,5,7,8,9,1,11,12,13,14,15,16,18,19,20,21 e 22

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione
Nessuna indagine di Customer è stata effettuata nell'anno 2018			Accessibilità	Orari di apertura Accessibilità fisica dei locali Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Area tematica 3: CIRCOSCRIZIONI

Servizi da 1 a 11

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione
2018	2018	-	Accessibilità	Orari di apertura	Nessun questionario di indagine di customer è stato somministrato
				Accessibilità fisica dei locali	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	
				tempi medi di rilascio inform.	
				tempi medi di risposta su reclamo	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	
				Disponibilità modulistica	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	
			Efficacia	Conformità	
				Affidabilità	
				Compiutezza	



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

Area tematica 4: ELETTORATO

Servizi da 1 a 6

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione
Nessun questionario di indagine di customer è stato somministrato per l'anno 2018			Accessibilità	Orari di apertura Accessibilità fisica dei locali Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	



**Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2019.

Area tematica 1: ANAGRAFE

Servizi da 1 a 10

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Si intendono mantenere gli standard descritti nella carta
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	

Area tematica 2: STATO CIVILE

Servizi da 1 a 22

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Si intendono mantenere gli standard descritti nella carta.
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	



**Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

Area tematica 3: CIRCOSCRIZIONI

Servizi da 1 a 11

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Si intendono mantenere gli standard
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	

Area tematica 4: ELETTORATO

Servizi da 1 a 6

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Si intendono mantenere gli Standard.
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2019

Area tematica 1: ANAGRAFE

Servizi da 1 a 10

Piano di miglioramento degli Standard

Area tematica 2: STATO CIVILE

Servizi da 1 a 22

Piano di miglioramento degli Standard

Area tematica 3: CIRCOSCRIZIONI

Servizi da 1 a 11

Piano di miglioramento degli Standard

Area tematica 4: ELETTORATO

Servizi da 1 a 6

Piano di miglioramento degli Standard

