



**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 QUALITA 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				



**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	<b>8,78/10</b>	
				Accessibilità fisica dei locali	<b>8,81</b>	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	<b>9,00</b>	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	<b>8,05</b>	
				tempi medi di rilascio inform.	<b>8,84</b>	
				tempi medi di risposta su reclamo	<b>8,03</b>	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	<b>8,90</b>	
				Disponibilità modulistica	<b>9,08</b>	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	<b>9,13</b>	
			Efficacia	Conformità	<b>8,70</b>	
				Affidabilità	<b>8,79</b>	
				Compiutezza	<b>8,29</b>	



**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
Nessuna indagine di customer satisfaction è stata effettuata nell'anno 2018			Accessibilità	Orari di apertura	
				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 QUALITÀ 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 QUALITÀ 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)	
			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 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		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 QUALITÀ 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)	
			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	



## 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	

**Area tematica 3: CIRCOSCRIZIONI**

**Servizi da 1 a 11**

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

**Area tematica 4: ELETTORATO**

**Servizi da 1 a 6**

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

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