



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2019



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione ***gestione dei reclami*** anno 2019

TAB. 4.2: Rendicontazione ***indagini di soddisfazione dell'utenza*** anno 2019

Mantenimento Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2020
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2020

TAB. 4.4: Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del Benchmarking



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

1. TAB. 4.1: Rendicontazione ***gestione dei reclami*** anno 2019

Area tematica 1: ANAGRAFE

Servizio 1 Carte di identità

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

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	L'utente lamenta l'impossibilità di pagare il certificato con il bancomat, la mancanza, all'apertura degli sportelli, di fondo cassa per ricevere il resto e la poca professionalità e correttezza dello sportellista	20/10/2019	Risposto all'utente che gli sportellisti non possono avere fondo cassa in quanto i valori introitati il giorno precedente vengono depositati in cassaforte; che non è stato possibile attivare il POS perché non è stata definita la convenzione con l'Istituto Tesoriere; che con lo sportellista si è verificata una incomprensione nel rapporto di comunicazione.	24/10/2019	mail

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

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	L'utente lamenta la mancata risposta alla sua mail e mancata risposta ai numeri telefonici del servizio certificazioni. Propone attivazione canale on line per il rilascio delle certificazioni.	14/06/2019	Risposto all'utente che nessuna richiesta da parte sua era pervenuta al servizio, che il servizio certificazioni on line è rivolto soltanto ai residenti a Palermo, che a volte il telefono (per mancanza di personale impegnato nel frattempo per il ricevimento pubblico) non viene presidiato.	17/06/2019	mail



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Servizio 5 Cambio di abitazione/residenza

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				

Area tematica 2: STATO CIVILE

Servizio: 1 Atti di nascita: 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

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 2 Atto di matrimonio: Formazione

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	Le procedure adottate per la celebrazione del rito, ad avviso dell'utente non erano pertinenti alla richiesta ritenendo che l'Ufficio nel caso di stranieri non debba richiedere la presenza di un traduttore.	05/10/2019	La formazione dell'atto di matrimonio è risultata pertinente alle procedure ed alla richiesta fatta dai nubendi per la celebrazione del rito secondo la normativa vigente.	10.10.2019	e-mail

Area tematica 3: CIRCOSCRIZIONI

Servizi 1,2 e 12 Bonus Gas, Bonus Energia Elettrica, Bonus Acqua

Servizi 3,4 e 11 Assegno maternità, Assegno 3 figli minori, Carta REI

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

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

Servizio 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...)
1	Diniego al rilascio carta d'identità oltre l'orario di ricevimento pubblico	11/03/2019	Nessuna risoluzione in quanto si è rispettato l'orario di chiusura al pubblico al fine di consentire le operazioni di chiusura casse	12/03/2019	mail (Resuttana)
2	Diniego al rilascio carta d'identità oltre l'orario di ricevimento pubblico	03/06/2019	Nessuna risoluzione in quanto si è rispettato l'orario di chiusura al pubblico al fine di consentire le operazioni di chiusura casse	05/06/2019	mail (Resuttana)
3	Richiesta di risarcimento per mancata apposizione di paternità e maternità sul retro della carta d'identità	27/11/2019	Tale annotazione viene inserita su richiesta dei genitori successivamente si procedeva all'emissione di una nuova carta d'identità che su richiesta, riportava sul retro le generalità dei genitori	06/12/2019	mail (Resuttana)
4	Mancato rilascio carta di Identità	4/6/2019	nessuna risoluzione in quanto l'utente è arrivato fuori orario di servizio	6/9/2019	mail (Piazza Marina)

Servizio atti di nascita

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 QUALITA' 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

Servizi 5 e 6 - Rilascio tessere elettorali, certificati elettorali

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	Non sono pervenuti reclami con riferimento all'Ufficio Elettorale				



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 2019*

Area tematica 1: ANAGRAFE

Servizi 1,2,3,5 e 8

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)	11/07/2019	186 (1000)	Accessibilità	Orari di apertura	7,15	
				Accessibilità fisica dei locali	8,25	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	7,23	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	6,26	
				tempi medi di rilascio inform.	7,04	
				tempi medi di risposta su reclamo	6,29	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	7,65	
				Disponibilità modulistica	7,9	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	7,56	
			Efficacia	Conformità	7,14	
				Affidabilità	7,56	
				Compiutezza	7,25	

Servizi 4,6,7 e 9

Non è stata effettuata nessuna indagine di customer satisfaction.



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Area Tematica 2: STATO CIVILE

Servizio 1: Atti di nascita - Formazione

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	2019	120	Accessibilità	Orari di apertura	9,92/10	
				Accessibilità fisica dei locali	9,94/10	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	9,94/10	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	9,92/10	
				tempi medi di rilascio inform.	9,93/10	
				tempi medi di risposta su reclamo	9,90/10	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	9,87/10	
				Disponibilità modulistica	9,83/10	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	9,90/10	
			Efficacia	Conformità	9,88/10	
				Affidabilità	9,90/10	
				Compiutezza	9,94/10	



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

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

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	2019	120	Accessibilità	Orari di apertura	9,74/10	
				Accessibilità fisica dei locali	9,75/10	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	9,89/10	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	9,89/10	
				tempi medi di rilascio inform.	9,95/10	
				tempi medi di risposta su reclamo	9,92/10	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	9,96/10	
				Disponibilità modulistica	9,93/10	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	9,95/10	
			Efficacia	Conformità	9,93/10	
				Affidabilità	9,94/10	
				Compiutezza	9,98/10	



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Servizio 17: Riconoscimento di figlio: paternità o maternità

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	2019	120	Accessibilità	Orari di apertura	7,46/10	●
				Accessibilità fisica dei locali	7,62/10	●
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	7,71/10	●
			Tempestività	tempi medi di rilascio	8,17/10	●
				tempi medi di rilascio inform.	8,33/10	●
				tempi medi di risposta su reclamo	7,98/10	●
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	8,27/10	●
				Disponibilità modulistica	8,04/10	●
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	7,98/10	●
			Efficacia	Conformità	8,11/10	●
				Affidabilità	8,45/10	●
				Compiutezza	8,70/10	●



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 2019			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 12

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
	2019		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

Servizio 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 di Customer Satisfaction a disposizione degli utenti	2019	477	Accessibilità	Orari di apertura	9,22	
				Accessibilità fisica dei locali	8,69	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	8,706	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	9,506	
				tempi medi di rilascio inform.	9,35	
				tempi medi di risposta su reclamo	9,358	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	9,344	
				Disponibilità modulistica	9,248	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	9,182	
			Efficacia	Conformità	9,138	
				Affidabilità	9,124	
				Compiutezza	9,15	



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Servizio Atti di nascita

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 di Customer Satisfaction a disposizione degli utenti	2019	116	Accessibilità	Orari di apertura	9,06	
				Accessibilità fisica dei locali	7,715	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	8,465	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	8,655	
				tempi medi di rilascio inform.	8,215	
				tempi medi di risposta su reclamo	9,185	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	9,125	
				Disponibilità modulistica	9,09	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	8,655	
			Efficacia	Conformità	9,625	
				Affidabilità	9,34	
				Compiutezza	9,185	



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
			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**

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2020.

Area tematica 1: ANAGRAFE

Servizi da 1 a 9

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



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

Area tematica 3: CIRCOSCRIZIONI

Servizi da 1 a 12

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 conferma il mantenimento degli 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 2020

Area tematica 1: ANAGRAFE

Servizi da 1 a 9

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 12

Piano di miglioramento degli Standard

Area tematica 4: ELETTORATO

Servizi da 1 a 6

Piano di miglioramento degli Standard



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

TAB. 4.4: Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del *Benchmarking*

Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del <i>Benchmarking</i>	
E' stata condotta un'analisi di BENCHMARKING nell'anno?	No I servizi del Settore non hanno condotto alcuna attività di Benchmarking nell'anno di riferimento (comunicato con mail dell'08/06/2020)
se SI indicare per quali SERVIZI descritti nella Carta è stata condotta	
descrivere le INIZIATIVE INTRAPRESE	
descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE	

Risultati ottenuti dal confronto dei livelli di qualità raggiunti da altre Amministrazioni

