



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2022



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2022

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2022

Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2023
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2023

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 2022

Area tematica: ANAGRAFE

Servizio 1 Carte di identità elettronica e cartacea

Servizio 2 Certificazione anagrafica e di stato civile

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

Servizio 4 Certificazione storica per corrispondenza

Servizio 5 Cambio di abitazione/residenza

Servizio 6 Iscrizione allo schedario della popolazione temporaneamente residente 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

Servizio 10 Convivenze di fatto (legge 76/2016)

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1			Considerato la proroga dello stato emergenziale per Covid - 19, avendo limitato l'accesso del pubblico all'ufficio solo per le operazioni di sportello (rilascio certificati e Carte d'identità), numerose segnalazioni e reclami sono pervenuti ai diversi indirizzi di posta elettronica ordinaria e certificata del Servizio, anche solo ai fini delle informazioni sullo stato della pratica, impedendo, quindi, una quantificazione degli stessi.		



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

Area tematica: STATO CIVILE

Servizio: 1 Atti di nascita: Formazione		Servizio: 8 Riacquisto cittadinanza italiana		Servizio: 15 Testamento biologico o dichiarazione anticipata di volontà
Servizio: 2 Atti di matrimonio: Formazione		Servizio: 9 Trascrizione sentenze di divorzio estere e sentenze ecclesiastiche		Servizio: 16 Deleghe di ufficiale di stato civile per la celebrazione di riti civili
Servizio: 3 Atti di morte: Formazione		Servizio: 10 Atto di riconciliazione a seguito di separazione		Servizio: 17 Riconoscimento di figlio: Paternità o maternità
Servizio: 4 Atto di cittadinanza italiana: Formazione dell'atto di cittadinanza concessa con D.M. o D.P.R.		Servizio: 11 Accordi extragiudiziali di separazione o divorzio artt. 6 e 12 D.L.132/14 convertito con modificazioni nella L. 162/14		Servizio: 18 Rilascio libretti internazionali di famiglia
Servizio: 5 Atto di cittadinanza: Riconoscimento della cittadinanza italiana iure sanguinis		Servizio: 12 Congedi militari: Consegna e vidimazione		Servizio: 19 Rettifica atti di stato civile
Servizio: 6 Atto di cittadinanza: Formazione atto di acquisto di cittadinanza a seguito di dichiarazione		Servizio: 13 Lista di leva		Servizio: 20 Rilascio copie integrali degli atti di nascita, matrimonio, morte e cittadinanza
Servizio: 7 Cittadinanza per i figli minori conviventi con genitori stranieri o divenuti italiani		Servizio: 14 Consegna libretti di pensione e decreti		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: 21 Rilascio certificati/Estratti 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	Richiesta rilascio certificazione di stato civile aggiornata con annotazione di divorzio	19.05.2022	Da accertamenti effettuati direttamente sui registri di stato civile la posizione dell'utente risultava regolarmente aggiornata anche per il rilascio della certificazione	26.05.2022	e-mail
2	Sollecito invio certificato di morte per udienza in Tribunale	26.05.2022	La certificazione richiesta è stata inviata entro i termini previsti	30.05.2022	e-mail
3	Sollecito invio certificazione estratti di famiglia storici	16.06.2022	La certificazione richiesta non di competenza di questo Servizio. Pertanto si è provveduto ad inoltrarla all'Ufficio di pertinenza	16.06.2022	e-mail
4	Richiesta rilascio certificazione di stato civile aggiornato con annotazione di matrimonio	15.09.2022	Da accertamenti effettuati direttamente sui registri di stato civile la posizione dell'utente risultava regolarmente aggiornata anche per il rilascio della certificazione	16.09.2022	e-mail
5	Richiesta rilascio certificazione di stato civile aggiornato con annotazione di fondo patrimoniale	01.07.2022	La certificazione richiesta è stata aggiornata nei termini previsti per il rilascio del correlato estratto di matrimonio.	05.07.2022	e-mail
6	Sollecito invio certificazione estratto plurilingue di nascita	04.10.2022	La richiesta è stata evasa nei tempi previsti	12.10.2022	e-mail



Area tematica: ELETTORATO

Servizio: 1 Rilascio tessere elettorali

Servizio: 2 Richiesta rilascio certificati elettorali

Servizio: 3 Richiesta inserimento all'albo degli scrutatori per elezioni regionali, comunali

Servizio: 4 Richiesta inserimento all'albo degli scrutatori per elezioni nazionali e referendarie

Servizio: 5 Richiesta inserimento all'albo presidenti di seggio

Servizio: 6 Richiesta inserimento all'albo dei giudici popolari per la Corte d'assise e per la Corte d'assise d'appello

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 per il periodo di riferimento				

Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Area tematica: CIRCOSCRIZIONI

Circoscrizioni: Servizi 1 e 2: Bonus Gas, 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				

Circoscrizioni: Servizi 3, 4 e 11: Assegno maternità, Assegno 3 figli minori, Reddito di Cittadinanza/Pass invalidi H

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 che la modulistica online non è corretta per la domanda di <u>Assegno di maternità</u> , in quanto la mail della IV Circoscrizione riporta un errore di battitura.	01/10/2022	Correggere dal sito del Comune di Palermo la mail dello sportello polifunzionale, nel seguente modo: sportellopolifunzionalequartacircoscrizione@comune.palermo.it		telefono, presenza - IV Circoscrizione
2	L'utente lamenta che la modulistica online per quanto riguarda il contrassegno parcheggio disabili e/o stallo di sosta disabili fa riferimento a diversi indirizzi ad oggi non più in uso	20/12/2022	Correggere modulistica online e fare riferimento a quella attualmente in uso, eliminando dal sito quella pregressa.		telefono, presenza. - IV Circoscrizione



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Circoscrizioni: 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	Non risultano pervenuti reclami con riferimento al presente servizio				

Circoscrizioni: 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	RECLAMO PASS ZONA BLU	E-MAIL 21/03/2022	RILASCIATO PASS ZONA BLU DALLA P.D. RESUTTANA SAN LORENZO	22/03/2022	UTENTE CONTATTATO TELEFONICAMENTE. RILASCIATO IL PASS
2	RECLAMO PASS ZONA BLU	E-mail 28/03/2022	RILASCIATO PASS ZONA BLU DALLA P.D. RESUTTANA SAN LORENZO	01/04/2022	UTENTE CONTATTATO TELEFONICAMENTE RILASCIATO IL PASS



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

Servizio Carte di identità (Anagrafe)

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	DIFFICOLTA' NEL RILASCIO CIE IN QUANTO UFFICIO CHIUSO PER SANIFICAZIONE	11/04/2022	RICEVIMENTO EFFETTUATO IL GIORNO SUCCESSIVO	11/04/2022	MAIL TRASMESSA DALLA P.D. PIAZZA MARINA
2	MANCATA CONSEGNA CIE	14/10/2022	COMUNICAZIONE UFFICIO POSTALE DI GIACENZA DELLA RACCOMANDATA	14/10/2022	MAIL TRASMESSA DALLA P.D. PIAZZA MARINA
3	MANCATA CONSEGNA CIE	21/12/2022	COMUNICAZIONE GIACENZA PRESSO LA P.D. DI PIAZZA MARINA	21/12/2022	MAIL TRASMESSA DALLA P.D. PIAZZA MARINA
4	L'UTENTE NON HA POTUTO EFFETTUARE IL SERVIZIO A CAUSA DELL'ASSEMBLEA SINDACALE DEL PERSONALE	30/03/2022	L'UTENTE E' STATO INVITATO AD EFFETTUARE IL SERVIZIO IL GIORNO SUCCESSIVO, CON ESITO POSITIVO.	30/03/2022	DIRETTO E MAIL TRASMESSA DALLA P.D. NOCE MALASPINA
5	L'UTENTE NON HA POTUTO EFFETTUARE IL SERVIZIO A CAUSA DEL RITARDO ACCUMULATO NEL CORSO DELLA GIORNATA	01/07/2022	L'UTENTE E' STATO INVITATO AD EFFETTUARE IL SERVIZIO IL GIORNO SUCCESSIVO, CON ESITO POSITIVO.	01/07/2022	DIRETTO E MAIL TRASMESSA DALLA P.D. NOCE MALASPINA
6	L'UTENTE, SE PUR PRIVO DI PRENOTAZIONE, NON HA POTUTO RICHIEDERE IL RILASCIO DELLA CIE, A CAUSA DI UN GUASTO SUL PC.	8/11/2022	L'UTENTE E' STATO INVITATO A RITORNARE NEL POMERIGGIO, CON ESITO NEGATIVO.	8/11/2022	DIRETTO E MAIL TRASMESSA DALLA P.D. NOCE MALASPINA

Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Servizio Atti di nascita (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	Non risultano pervenuti reclami con riferimento al presente servizio				

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 2022*

Area tematica: ANAGRAFE

Dal servizio 1 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
Si comunica che nessuna indagine di customer satisfaction è stata condotta per il Servizio previsto (rilascio carte d'identità) a causa della emergenza Covid 19 per poter mantenere il rispetto delle cautele sanitarie, al fine di contenere possibili contagi				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: STATO CIVILE

Servizio 1 Nascite

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	2022	114	Accessibilità	Orari di apertura	9,39/10	
				Accessibilità fisica dei locali	9,45/10	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	9,27/10	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	9,51/10	
				tempi medi di rilascio inform.	9,52/10	
				tempi medi di risposta su reclamo	9,35/10	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	9,59/10	
				Disponibilità modulistica	9,42/10	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	9,52/10	
			Efficacia	Conformità	9,59/10	
				Affidabilità	9,59/10	
				Compiutezza	9,68/10	

Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Servizio 6 Cittadinanze

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	
Questionario cartaceo customer somministrato presso U.O. Cittadinanze	2022	133	Accessibilità	Orari di apertura	9,19/10	
				Accessibilità fisica dei locali	9,17/10	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	9,32/10	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	9,46/10	
				tempi medi di rilascio inform.	9,47/10	
				tempi medi di risposta su reclamo	9,65/10	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	9,99/10	
				Disponibilità modulistica	9,27/10	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	9,6/10	
			Efficacia	Conformità	9,55/10	
				Affidabilità	9,38/10	
				Compiutezza	9,64/10	



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Servizio 17 Adozioni

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	2022	76	Accessibilità	Orari di apertura	6,85/10	
				Accessibilità fisica dei locali	6,93/10	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	7,02/10	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	7,01/10	
				tempi medi di rilascio inform.	6,91/10	
				tempi medi di risposta su reclamo	6,88/10	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	7,00/10	
				Disponibilità modulistica	7,2/10	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	6,91/10	
			Efficacia	Conformità	6,92/10	
				Affidabilità	6,92/10	
				Compiutezza	7,06/10	

Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Servizi 2,3,4,5,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,18,19,20,21 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 2022			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: 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
	Anno 2022		Accessibilità	Orari di apertura	Non sono stati somministrati questionari di CUSTOMER SATISFACTION
				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: CIRCOSCRIZIONI

Servizio n. 1 e 2 Bonus Gas e Bonus Energia Elettrica

Servizio n. 3, 4 e 11 Assegno di maternità e Assegno 3 figli minori, Reddito di Cittadinanza/Pass invalidi H

Servizio n. 5 e 6 Tesserino Caccia, Tesserino Raccolta Funghi

Servizi n. 7,8,9 e 10 Pass Zone blu, Mondello/Sferracavallo, Isole Pedonali e Palermo Arabo-Normanna

Servizio atti di nascita (Stato Civile)

Servizio carte di identità (Anagrafe)

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
	2022	0	Accessibilità	Orari di apertura	Nessun questionario di indagine di customer è stato somministrato, al fine di evitare la permanenza negli uffici a causa dell'emergenza covid 19
				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 2023

Area tematica: ANAGRAFE

Servizi da 1 a 10

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	

Area tematica: 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	

Area tematica: ELETTORATO

Servizi da 1 a 6

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	si confermano gli obiettivi di mantenimento degli standard
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	

Area tematica: CIRCOSCRIZIONI

Servizio n. 1 e 2 Bonus Gas e Bonus Energia Elettrica

Servizio 3, 4 e 11 Assegno di maternità e Assegno 3 figli minori, Reddito di Cittadinanza/Pass invalidi H

Servizio n. 5 e 6 Tesserino Caccia, Tesserino Raccolta Funghi

Servizi n. 7,8,9 e 10 Pass Zone blu, Mondello/Sferracavallo, Isole Pedonali e Palermo Arabo-Normanna

Servizio atti di nascita (Stato Civile)

Servizio carte di identità (Anagrafe)

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

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2023

Area tematica: ANAGRAFE

Servizi da 1 a 10

Piano di miglioramento degli Standard

Non vi sono al momento progetti di miglioramento da segnalare, avendo completato nel 2022 l'informatizzazione dei servizi anagrafici che risultavano da convertire in tale modalità.

Area tematica: STATO CIVILE

Servizi da 1 a 22

Piano di miglioramento degli Standard

Area tematica: ELETTORATO

Servizi da 1 a 6

Piano di miglioramento degli Standard

Area tematica: CIRCOSCRIZIONI

Servizio n. 1 e 2 Bonus Gas e Bonus Energia Elettrica

Servizio 3, 4 e 11 Assegno di maternità e Assegno 3 figli minori, Reddito di Cittadinanza/Pass invalidi H

Servizio n. 5 e 6 Tesserino Caccia, Tesserino Raccolta Funghi

Servizi n. 7,8,9 e 10 Pass Zone blu, Mondello/Sferracavallo, Isole Pedonali e Palermo Arabo-Normanna

Servizio atti di nascita (Stato Civile)

Servizio carte di identità (Anagrafe)

Piano di miglioramento degli Standard

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

Area tematica: ANAGRAFE

Area tematica: STATO CIVILE

Area tematica: ELETTORATO

Area tematica: CIRCOSCRIZIONI

Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del <i>Benchmarking</i>	
E' stata condotta un'analisi di BENCHMARKING nell'anno?	No
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