



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2023



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2023

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2023

Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2024
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2024

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

Controllo della qualità percepita

1. TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2023

Area tematica: 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 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

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1			Non si è in grado di quantificare i reclami giunti perchè pervenuti alle diverse caselle di posta elettronica e PEC, oltre quelli verbali espressi direttamente allo sportello informazioni		

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 certificati/Estratti di Stato Civile
Servizio 7 Cittadinanza per i figli minori conviventi con genitori stranieri o divenuti italiani		Servizio 14 Consegna libretti di pensione e decreti		Servizio 21 Costituzione unioni civili

Dal Servizio 1 al 19 e Servizio 21

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 20 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	L'utente evidenzia mancato invio di certificazione di stato civile al Comune di residenza che sta procedendo alle pubblicazioni di matrimonio.	15.03.2023	Da accertamenti effettuati risulta che la richiesta è stata inoltrata direttamente dal Comune in data 10.03.2023 ed evasa entro cinque giorni con l'invio della copia integrale	16.03.2023	e.mail
2	Richiesta rilascio certificato di stato civile (morte)	26.06.2023	E' stato inviato l'estratto di morte il giorno dopo il reclamo, specificando, altresì, che per il rilascio della copia integrale dell'anno in corso il Servizio competente é Impianti Cimiteriali.	27.06.2023	e-mail
3	Sollecito invio copie integrali storiche anno 1900	05.07/2023	La certificazione richiesta è stata evasa entro i termini , anzi con ampio anticipo della tempistica prevista per la certificazione storica.	16.06.2022	e-mail
4	Sollecito invio certificazione di matrimonio aggiornata con le relative annotazioni apposte sulla copia integrale	28.08.2023	La richiesta è stata evasa nei tempi previsti	01.09.2023	e.mail
5	Richiesta rilascio certificazione storica di stato civile	09.11.2023	La certificazione richiesta è stata aggiornata nei termini previsti con l'invio di nr. tre copie integrali anno 1910/20.	10.11.2023	e-mail



Area tematica: ELETTORATO

Servizio 1 Rilascio tessere elettorali

Servizio 2 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

Servizi 1, 2, 12: Bonus Gas, Bonus Energia Elettrica - disagio fisico

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

Servizio 13: Contrassegno Posteggio H

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

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	Richiesta rimborso euro 5,00 per contrassegno pass disabili, erroneamente pagati a questo comune e non dovuti perche' utente residente in altro comune.	15/11/2023	Verra' effettuata una determina di pagamento di euro 5,00 a favore dell'utente - iv circoscrizione	08/01/2024	Mail all'utente da parte della iv circoscrizione



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Circoscrizioni: Servizio Carte d'identità (Servizio n. 1 Anagrafe – Certificati anagrafici)

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	Emessa Cie errata - Postazione Decentrata Brancaccio	29/06/2023	Riemesso documento	03/07/2023	mail e fisico - Postazione Decentrata Brancaccio
2	Assenza dell'operatore - Postazione Decentrata Montepellegrino	27.04.23	L'utente è tornato l'indomani	28.04.23	mail - Postazione Decentrata Montepellegrino

Circoscrizioni: Servizio Atti di Nascita (servizio n. 1 Ufficio di Stato Civile – Certificati 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	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 2023*

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
CARTACEO	17/07/2023-31/12/2023	97	Accessibilità	Orari di apertura	65%
				Accessibilità fisica dei locali	74%
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	71%
			Tempestività	tempi medi di rilascio	65%
				tempi medi di rilascio inform.	71%
				tempi medi di risposta su reclamo	NR
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	NR
				Disponibilità modulistica	NR
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	74%
			Efficacia	Conformità	76%
				Affidabilità	66%
				Compiutezza	70%



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
Questionario cartaceo customer somministrato presso U.O. Nascite	2023	91	Accessibilità	Orari di apertura	8,76/10
				Accessibilità fisica dei locali	8,67/10
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	8,65/10
			Tempestività	tempi medi di rilascio	8,86/10
				tempi medi di rilascio inform.	9,20/10
				tempi medi di risposta su reclamo	9,15/10
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	9,40/10
				Disponibilità modulistica	9,50/10
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	9,49/10
			Efficacia	Conformità	9,41/10
				Affidabilità	9,50/10
				Compiutezza	9,61/10



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	2023	55	Accessibilità	Orari di apertura	8,96/10
				Accessibilità fisica dei locali	9,22/10
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	9,28/10
			Tempestività	tempi medi di rilascio	9,59/10
				tempi medi di rilascio inform.	9,94/10
				tempi medi di risposta su reclamo	9,57/10
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	10./10
				Disponibilità modulistica	9,74/10
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	10./10
			Efficacia	Conformità	9,97/10
				Affidabilità	10./10



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

			Compiutezza	10./10

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
Questionario cartaceo customer somministrato presso U.O. Adozioni	2022	76	Accessibilità	Orari di apertura	7,48/10
				Accessibilità fisica dei locali	7,37/10
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	7,21/10
			Tempestività	tempi medi di rilascio	7,29/10
				tempi medi di rilascio inform.	7,52/10
				tempi medi di risposta su reclamo	7,38/10
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	7,48/10
				Disponibilità modulistica	7,61/10



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

			Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	7,72/10
		Efficacia	Conformità	7,43/10
			Affidabilità	7,83/10
			Compiutezza	7,79/10

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
nessun questionario di indagine di customer è stato somministrato			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
QUESTIONARIO	2023	20	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
		20	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



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

			Efficacia	<table><tr><td>Conformità</td><td>9,55/10</td></tr><tr><td>Affidabilità</td><td>9,38/10</td></tr><tr><td>Compiutezza</td><td>9,64/10</td></tr></table>	Conformità	9,55/10	Affidabilità	9,38/10	Compiutezza	9,64/10
Conformità	9,55/10									
Affidabilità	9,38/10									
Compiutezza	9,64/10									

Area tematica: Circoscrizioni

Servizi 1, 2, 12: Bonus Gas, Bonus Energia Elettrica - disagio fisico

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

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

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 di Customer Satisfaction a disposizione degli utenti	2023	2532	Accessibilità	Orari di apertura	9,13
				Accessibilità fisica dei locali	9,95
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	9,07
			Tempestività	tempi medi di rilascio	9,61
				tempi medi di rilascio inform.	9,20
				tempi medi di risposta su reclamo	9,18
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	9,12



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

				Disponibilità modulistica	9,20
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	9,10
			Efficacia	Conformità	9,60
				Affidabilità	9,30
				Compiutezza	9,08

Servizio Atti di Nascita (servizio n. 1 di Stato civile)

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 di Customer Satisfaction a disposizione degli utenti	2023	2372	Accessibilità	Orari di apertura	9,02
				Accessibilità fisica dei locali	8,15
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	8,80
			Tempestività	tempi medi di rilascio	9,15
				tempi medi di rilascio inform.	9,10
				tempi medi di risposta su reclamo	9,18
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	9,12
				Disponibilità modulistica	9,20



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	9,10
			Efficacia	Conformità	9,60
				Affidabilità	9,30
				Compiutezza	9,18

Servizio Carte d'Identità (servizio n. 1 di 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
Questionario di Customer Satisfaction a disposizione degli utenti	2023	2152	Accessibilità	Orari di apertura	9,22
				Accessibilità fisica dei locali	8,15
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	9,15
			Tempestività	tempi medi di rilascio	9,10
				tempi medi di rilascio inform.	9,15
				tempi medi di risposta su reclamo	9,18
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	9,12
				Disponibilità modulistica	9,20
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	9,09



			Efficacia	Conformità	9,62
				Affidabilità	9,34
				Compiutezza	9,18

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2024

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

Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

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

Servizi 1, 2, 12: Bonus Gas, Bonus Energia Elettrica - disagio fisico

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

Servizi 5 e 6: Tesserino caccia, Tesserino raccolta funghi

Servizio 13: Contrassegno posteggio H

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



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	

Servizi 7, 8, 9 e 10: Pass zone Blu, Mondello/Sferracavallo, Isole pedonali, Palermo Arabo-Normanna
Servizio Carte d'Identità (servizio n. 1 di Anagrafe)
Servizio Atti di Nascita (servizio n. 1 di Stato civile)

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Si intendono mantenere gli standard
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	Assegnazione di personale da assegnare ai servizi di sportello. Reperimento locali per l'Utenza con apposite sale d'aspetto che in alcune strutture sono assenti.

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2024

Area tematica: ANAGRAFE

Servizi da 1 a 10

Piano di miglioramento degli Standard
Non vi sono al momento progetti di miglioramento da segnalare

Area tematica: STATO CIVILE

Servizi da 1 a 22

Piano di miglioramento degli Standard
Si intendono mantenere gli standard descritti nella Carta dei Servizi

Area tematica: ELETTORATO

Servizi da 1 a 6

Piano di miglioramento degli Standard

Area tematica: Circoscrizioni

Servizi 1, 2, 12: Bonus Gas, Bonus Energia Elettrica - disagio fisico

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

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

Servizio 13: Contrassegno posteggio H

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

Tutti i servizi

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	

Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

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

