



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



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

## **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



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

**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 QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**

**Area tematica: STATO CIVILE**

|  |   |  |
|--|---|--|
| <b>Servizio 1</b> Atti di nascita: Formazione  | <b>Servizio 8</b> Riacquisto cittadinanza italiana  | <b>Servizio 15</b> Testamento biologico o dichiarazione anticipata di volontà              |
| <b>Servizio 2</b> Atti di matrimonio: Formazione   | <b>Servizio 9</b> Trascrizione sentenze di divorzio estere e sentenze ecclesiastiche  | <b>Servizio 16</b> Deleghe di ufficiale di stato civile per la celebrazione di riti civili |
| <b>Servizio 3</b> Atti di morte: Formazione  | <b>Servizio 10</b> Atto di riconciliazione a seguito di separazione   | <b>Servizio 17</b> Riconoscimento di figlio: Paternità o maternità                         |
| <b>Servizio 4</b> Atto di cittadinanza italiana: Formazione dell'atto di cittadinanza concessa con D.M. o D.P.R. | <b>Servizio 11</b> Accordi extragiudiziali di separazione o divorzio artt. 6 e 12 D.L.132/14 convertito con modificazioni nella L. 162/14 | <b>Servizio 18</b> Rilascio libretti internazionali di famiglia                            |
| <b>Servizio 5</b> Atto di cittadinanza: Riconoscimento della cittadinanza italiana iure sanguinis                | <b>Servizio 12</b> Congedi militari: Consegnna e vidimazione  | <b>Servizio 19</b> Rettifica atti di stato civile  |
| <b>Servizio 6</b> Atto di cittadinanza: Formazione atto di acquisto di cittadinanza a seguito di dichiarazione   | <b>Servizio 13</b> Lista di leva  | <b>Servizio 20</b> Rilascio certificati/Estratti di Stato Civile                           |
| <b>Servizio 7</b> Cittadinanza per i figli minori conviventi con genitori stranieri o divenuti italiani          | <b>Servizio 14</b> Consegnna libretti di pensione e decreti   | <b>Servizio 21</b> 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<br>(lettera, fax, mail, telefono...) |
|----------------------|--------------------------|----------------|--|---------------|--|
| 1                    | Nessun reclamo pervenuto | _____          | _____  | _____         | _____  |



**Carta dei Servizi Demografici**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA 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<br>(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 è 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   |



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

**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<br>(lettera, fax, mail, telefono...) |
|----------------------|---|----------------|--|---------------|--|
| 1                    | Nessun reclamo pervenuto per il periodo di riferimento. |                |  |               |  |



**Carta dei Servizi Demografici**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA 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<br>(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<br>(lettera, fax, mail, telefono...) |
|----------------------|---|----------------|--|---------------|--|
| 1                    | Richiesta rimborso euro 5,00 per contrassegno pass disabili, erroneamenti 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 QUALITA' 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<br>(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<br>(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 QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

**Area tematica: STATO CIVILE**

**Servizio 1 Nascite**

| Periodo dell'indagine (anno o frazione)                          | Quantità | Descrizione oggetto dell'indagine                             | Esito della misurazione del grado di soddisfazione |
|--|----------|---|--|
|  |          | Orari di apertura   | 8,76/10  |
|  |          | Accessibilità fisica dei locali                               | 8,67/10  |
|  |          | Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)               | 8,65/10  |
|  |          | tempi medi di rilascio  | 8,86/10  |
|  |          | tempi medi di rilascio inform.                                | 9,20/10  |
|  |          | tempi medi di risposta su reclamo                             | 9,15/10  |
| Questionario cartaceo customer somministrato presso U.O. Nascite | 2023     | Correttezza informazioni sul responsabile                     | 9,40/10  |
|  |          | Disponibilità modulistica                                     | 9,50/10  |
|  |          | Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica) | 9,49/10  |
|  |          | 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<br>Accessibilità fisica dei locali 7,37/10<br>Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici) 7,21/10 |
|   |   |          | Tempestività                      | tempi medi di rilascio 7,29/10<br>tempi medi di rilascio inform. 7,52/10<br>tempi medi di risposta su reclamo 7,38/10           |
|   |   |          | Trasparenza                       | Correttezza informazioni sul responsabile 7,48/10<br>Disponibilità modulistica 7,61/10  |



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

|           |              |  |         |
|-----------|--------------|--|---------|
|           |              | Chiarezza informazioni<br>(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 |
|---|---|----------|-----------------------------------|---|--|
|   |   |          | Accessibilità                     | Orari di apertura   |  |
|   |   |          |                                   | Accessibilità fisica dei locali                               |  |
|   |   |          |                                   | Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)               |  |
| nessun questionario di indagine di customer è stato somministrato   |   |          | Tempestività                      | tempi medi di rilascio  |  |
|   |   |          |                                   | tempi medi di rilascio inform.                                |  |
|   |   |          | Trasparenza                       | tempi medi di risposta su reclamo                             |  |
|   |   |          |                                   | 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  |
|   |   |          | Tempestività                      |   |  |
|   |   |          |                                   | tempi medi di rilascio  | 9,46/10  |
|   |   |          |                                   | tempi medi di rilascio inform.                                | 9,47/10  |
|   |   | 20       | Trasparenza                       | tempi medi di risposta su reclamo                             | 9,65/10  |
|   |   |          |                                   | 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 QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

| Efficacia | 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<br>(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<br>(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 | Tempestività                      | tempi medi di rilascio  | 9,10   |
|   |   |              |                                   | tempi medi di rilascio inform.                                | 9,15   |
|   |   |              |                                   | tempi medi di risposta su reclamo                             | 9,18   |
|   |   | Trasparenza  | Trasparenza                       | Correttezza informazioni sul responsabile                     | 9,12   |
|   |   |              |                                   | Disponibilità modulistica                                     | 9,20   |
|   |   |              |                                   | Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica) | 9,09   |



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

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

**Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte**

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 |  |
|--|--|
| <b>MANTENIMENTO</b>  |  |
| <b>MIGLIORAMENTO</b>   |  |
| <b>AZIONI CORRETTIVE</b>   |  |

**Area tematica: STATO CIVILE**

**Servizi da 1 a 22**

| Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte |   |
|--|---|
| <b>MANTENIMENTO</b>  | Si intendono mantenere gli standard descritti nella Carta dei Servizi |



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

|                          |  |
|--------------------------|--|
| <b>MIGLIORAMENTO</b>     |  |
| <b>AZIONI CORRETTIVE</b> |  |

**Area tematica: ELETTORATO**

**Servizi da 1 a 6**

| Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte |  |
|--|--|
| <b>MANTENIMENTO</b>  | si confermano gli obiettivi di mantenimento degli standard |
| <b>MIGLIORAMENTO</b>   |  |
| <b>AZIONI CORRETTIVE</b>   |  |

**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 |                                     |
|--|-------------------------------------|
| <b>MANTENIMENTO</b>  | Si intendono mantenere gli standard |



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

|                          |  |
|--------------------------|--|
| <b>MIGLIORAMENTO</b>     |  |
| <b>AZIONI CORRETTIVE</b> |  |

**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 |  |
|--|--|
| <b>MANTENIMENTO</b>  | Si intendono mantenere gli standard  |
| <b>MIGLIORAMENTO</b>   |  |
| <b>AZIONI CORRETTIVE</b>   | Assegnazione di personale da assegnare ai servizi di sportello.<br>Reperimento locali per l'Utenza con apposite sale d'aspetto che in alcune strutture sono assenti. |



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

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 |



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

**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



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

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<br>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 QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

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

