

Carta dei Servizi Ufficio Statistica

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

Servizio: Informazioni statistiche sulla Città di Palermo

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso* (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	n. giorni effettivi di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	95%		Conteggio di tutti i giorni di eventuale mancata apertura al pubblico (esclusi giorni festivi)	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. giorni effettivi di apertura pomeridiana al pubblico/n. giorni programmati di apertura pomeridiana al pubblico su base annuale	90%		Conteggio di tutti i giorni di eventuale mancata apertura pomeridiana al pubblico (esclusi giorni festivi)	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta di informazioni statistiche	4		Conteggio di tutti i canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta di informazioni statistiche	
Tempestività	Tempi medi di risposta	Tempi medi di risposta delle richieste di informazioni statistiche	Media annaule dei tempi di risposta di tutte le richieste di informazioni statistiche pervenute	15 giorni	30 giorni	Per ciascuna richiesta pervenuta viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione della richiesta al momento dell'invio della risposta	NO
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annaule dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	15 giorni	30 giorni	Per ciascun reclamo pervenuto viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione del reclamo al momento dell'invio della risposta	NO
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	5		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
Efficacia	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. richieste pervenute	10%		Conteggio dei reclami accolti e rapporto al totale delle richieste pervenute	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste concluse senza richieste integrative/ n. tot. di richieste pervenute	90%		Conteggio delle richieste integrative pervenute successivamente alla risposta	

*solo nel caso di indicatori specifici