Carta dei Servizi del PATRIMONIO IMMOBILIARE del Comune di Palermo

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

Servizi 1 -2 -3: Concessione beni *Demanio Comunale, Patrimonio Indisponibile e locazione beni Patrimonio Disponibile*

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale (valore programmato)	Standard Specifico (valore programmato)	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
Accessibilità	*Accessibilità fisica*	accesso agli uffici	n. 3 giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/ su n. 5 tot. giornate lavorative	60%	60%	giorni di eventuale mancata apertura al pubblico	NO
	Accessibilità multicanale	sito web istituzionale	tempestiva pubblicazione di comunicazioni e/o avvisi; pubblicazione modulistica per presentazione richieste/istanze	100%	100%	accesso sito	NO
Tempestività	*Tempi medi di rilascio*	tempo massimo in gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione del servizio (max previsto per legge)	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%	80%	posta elettronica/ corrispondenza in uscita del settore per verifica invio riscontro	NO
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi di acquisizione informazioni	30 minuti presso la sede/10 minuti via telefono/3 giorni posta elettronica	3 giorni	5 giorni	posta elettronica servizio	NO
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo consentito per legge per la risposta a reclami	n. risposte fornite entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	100%	95%	esito ricorsi/reclami	NO
Trasparenza	*Responsabili*	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	aggiornamento tempestivo sul sito	1 giorno	3 giorni	accesso sito istituzionale	NO
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	aggiornamento tempestivo sul sito	1 giorno	3 giorni	accesso sito istituzionale	NO
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	aggiornamento tempestivo sul sito	1 giorno	3 giorni	accesso sito istituzionale	NO
Efficacia	*Conformità*	regolarità della prestazione erogata	numero di controlli effettuati d'ufficio per la verifica del rispetto dei tempi di erogazione dei servizi	90%	100%	presentazione richieste di chiarimenti/richiesta di accesso agli atti	NO
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di richieste di chiarimenti accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	80%	100%	presentazione richieste di chiarimenti/richiesta di accesso agli atti	NO
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / tot. di istanze pervenute				NO

Carta dei Servizi del PATRIMONIO IMMOBILIARE del Comune di Palermo							
TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO							
Servizio 4: Servizi E.R.P.							
Dimensione/ Fattori qualità	**Sottodimensioni**	**Descrizione Indicatore**	**Formula Indicatore**	**Standard Generale** (valore programmato)	**Standard Specifico** (valore programmato)	**Modalità di rilevazione del livello del servizio**	**Rimborso (SI/NO)**
Accessibilità	*Accessibilità fisica*	accesso agli uffici	n. 3 giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. 5 tot. giornate lavorative	60%		giorni di eventuale mancata apertura al pubblico	NO
	Accessibilità multicanale	sito web istituzionale	tempestiva pubblicazione di comunicazioni e/o avvisi, pubblicazione modulistica per presentazione richieste/istanze	100%		accesso sito istituzionale	NO
Tempestività	*Tempi medi di rilascio*	5 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%		posta elettronica/protocollo in uscita	NO
	Tempi medi di rilascio multicanale	3 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	90%		posta elettronica	NO
	Tempi medi di risposta su reclamo	15 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	90%	30 giorni	posta elettronica/protocollo in uscita	NO
Trasparenza	*Responsabili*	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		accesso sito istituzionale	NO
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		accesso sito istituzionale	NO
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		accesso sito istituzionale	NO
Efficacia	*Conformità*	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%		numero ricorsi	NO
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto/ n. reclami	10%		numero ricorsi	NO
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%			NO

Carta dei Servizi del PATRIMONIO IMMOBILIARE del Comune di Palermo

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

Servizio 5: Attestazione titolarità beni comunali (edifici, strade, aree)

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale (valore programmato)	Standard Specifico (valore programmato)	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
Accessibilità	*Accessibilità fisica*	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative	100%	90%	giorni di eventuale mancata apertura al pubblico	NO
	Accessibilità multicanale	sito web Comune di Palermo	modulistica online sul sito web del Comune di Palermo	100%	100%	accesso sito istituzionale	NO
Tempestività	*Tempi medi di rilascio*	entro 30 gg. dalla data di presentazione dell'istanza, ad eccezione dei casi in cui, per il riscontro, è necessaria l'acquisizione di informazioni da parte di altri uffici. compiuto	Media mensile dei tempi di risposta di tutte le richieste pervenute	90%	30 giorni	calcolo del tempo in giorni dalla data dell'acquisizione al protocollo della richiesta alla data del riscontro	NO
	Tempi medi di rilascio multicanale	entro 30 gg. dalla data di presentazione dell'istanza, ad eccezione dei casi in cui necessita l'acquisizione di informazioni da parte di altri uffici, per il riscontro compiuto	Media mensile dei tempi di risposta di tutte le richieste di titolarità di beni pervenute	90%	30 giorni	calcolo del tempo in giorni dalla data dell'acquisizione al protocollo della richiesta alla data dell'invio del riscontro.	NO
	Tempi medi di risposta su reclamo	entro 15 gg. lavorativi dalla presentazione del reclamo.	Media mensile dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	90%	15 giorni	calcolo del tempo in giorni dalla data dell'acquisizione al protocollo del reclamo alla data dell'invio della risposta	NO
Trasparenza	*Responsabili*	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	comunicazione al webmaster per l'aggiornamento tempestivo del sito web	100%	100%	accesso sito istituzionale	NO
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	comunicazione al webmaster per l'aggiornamento tempestivo del sito web	100%	100%	accesso sito istituzionale	NO
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	comunicazione al webmaster per l'aggiornamento tempestivo del sito web	100%	100%	accesso sito istituzionale	NO
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	comunicazione al webmaster per l'aggiornamento tempestivo del sito web	100%	100%	accesso sito istituzionale	NO
Efficacia	*Conformità*	regolarità della prestazione erogata	n. di riscontri forniti nei termini previsti dal Regolamento per la conclusione del procedimento (45 gg.) / n. tot. di istanze pervenute	90%	80%	calcolo del tempo in giorni dalla data dell'acquisizione al protocollo della richiesta alla data dell'invio della risposta	NO
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	Cconformità della prestazione erogata alle competenze dell'attività propria del Servizio.	100%			NO
	Compiutezza	esaustività delle risposte fornite	n. di istanze concluse senza ricevere reclami	90%		n. reclami pervenuti	NO

Carta dei Servizi del PATRIMONIO IMMOBILIARE del Comune di Palermo							
TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO							
Servizio 6 : Assegnazione alloggi ERP (IACP e Proprietà Comunale)							
Dimensione/ Fattori qualità	**Sottodimensioni**	**Descrizione Indicatore**	**Formula Indicatore**	**Standard Generale** (valore programmato)	**Standard Specifico** (valore programmato)	**Modalità di rilevazione del livello del servizio**	**Rimborso (SI/NO)**
Accessibilità	*Accessibilità fisica*	accesso agli uffici	n. 3 giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/ su n. 5 tot. giornate lavorative	100%	90%	conteggio dei giorni di eventuale mancata apertura al pubblico	NO
	Accessibilità multicanale	sito web istituzionale	tempestiva pubblicazione di comunicazioni e/o avvisi; pubblicazione modulistica per presentazione richieste/istanze	100%		accesso sito	NO
Tempestività	*Tempi medi di rilascio*	giorni in media per l'assegnazione dell'alloggio dalla data disponibilità previa verifica della permanenza dei requisiti	numero dei giorni necessari per l'emanazione del provvedimento di assegnazione	15 gg.	30 gg.	calcolo del tempo in giorni dalla data di disponibilità dell'alloggio.	NO
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni in media per ll'inoltro della risposta ai reclami pervenuti	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	15 gg.	30 gg.	Conteggio dei giorni intercorrenti tra la ricezione del reclamo e l'invio della risposta	NO
Trasparenza	*Responsabili*	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento delle informazioni nel sito	3 gg.	5 gg.	Conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento delle informazioni nel sito	3 gg.	5 gg.	Conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	*Compiutezza*	esaustività della prestazione erogata	n. alloggi assegnati perché idonei ed abitabili / n. di alloggi disponibili	90%		conteggio degli alloggi assegnati ed idonei rispetto a quelli disponibili	NO

Carta dei Servizi del PATRIMONIO IMMOBILIARE del Comune di Palermo

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

Servizio 7 : Assegnazione alloggi confiscati.

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale (valore programmato)	Standard Specifico (valore programmato)	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
Accessibilità	*Accessibilità fisica*	accesso agli uffici/sportelli	n. 3 giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. 5 tot. giornate lavorative	100%	90%	conteggio dei giorni di eventuale mancata apertura al pubblico	NO
	Accessibilità multicanale	sito web Comune di Palermo	modulistica online sul sito web del Comune di Palermo	100%		accesso sito istituzionale	NO
Tempestività	*Tempi medi di rilascio*	giorni in media per l'assegnazione dell'alloggio dalla data disponibilità previa verifica della permanenza dei requisiti	numero dei giorni necessari per l'emanazione del provvedimento di assegnazione	15 gg.	30 gg.	calcolo del tempo in giorni dalla data di disponibilità dell'alloggio.	NO
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni in media per ll'inoltro della risposta ai reclami pervenuti	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	15 gg.	30 gg.	Conteggio dei giorni intercorrenti tra la ricezione del reclamo e l'invio della risposta	NO
Trasparenza	*Responsabili*	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento delle informazioni nel sito	3 gg.	5 gg.	Conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento delle informazioni nel sito	3 gg.	5 gg.	Conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	*Compiutezza*	esaustività della prestazione erogata	n. alloggi assegnati perché idonei ed abitabili / n. di alloggi disponibili	90%		conteggio degli alloggi assegnati ed idonei rispetto a quelli disponibili	NO

Carta dei Servizi del PATRIMONIO IMMOBILIARE del Comune di Palermo							
TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO							
Servizio 8: Contributo per Integrazione affitto.							
Dimensione/ Fattori qualità	**Sottodimensioni**	**Descrizione Indicatore**	**Formula Indicatore**	**Standard Generale** (valore programmato)	**Standard Specifico** (valore programmato)	**Modalità di rilevazione del livello del servizio**	**Rimborso (SI/NO)**
Accessibilità	*Accessibilità fisica*	accesso agli uffici	n. 3 giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. 5 tot. giornate lavorative	100%	90%	conteggio dei giorni di eventuale mancata apertura al pubblico	NO
	Accessibilità multicanale	sito web istituzionale	tempestiva pubblicazione di comunicazioni e/o avvisi, pubblicazione modulistica per presentazione richieste/istanze	100%		accesso sito istituzionale	NO
Tempestività	*Tempi medi di rilascio*	tempi di erogazione del contributo dalla data di accreditamento delle somme.	giorni in media per l'erogazione del contributo dall'accreditamento delle somme	30 gg.		calcolo del tempo medio in giorni dalla data accreditamento delle somme	NO
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni in media per ll'inoltro della risposta ai reclami pervenuti	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	15 gg.	30 gg.	Conteggio dei giorni intercorrenti tra la ricezione del reclamo e l'invio della risposta	NO
Trasparenza	*Responsabili*	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento delle informazioni nel sito	3 gg.	5 gg.	Conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento delle informazioni nel sito	3 gg.	5 gg.	Conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia							

Carta dei Servizi del PATRIMONIO IMMOBILIARE del Comune di Palermo							
TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO							
Servizio 9: Contributo per Disagio Alloggiativo.							
Dimensione/ Fattori qualità	**Sottodimensioni**	**Descrizione Indicatore**	**Formula Indicatore**	**Standard Generale** (valore programmato)	**Standard Specifico** (valore programmato)	**Modalità di rilevazione del livello del servizio**	**Rimborso (SI/NO)**
Accessibilità	*Accessibilità fisica*	accesso agli uffici/sportelli	n. 3 giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. 5 tot. giornate lavorative	100%	90%	conteggio dei giorni di eventuale mancata apertura al pubblico	NO
	Accessibilità multicanale	sito web Comune di Palermo	modulistica online sul sito web del Comune di Palermo	100%		accesso sito istituzionale	NO
Tempestività	*Tempi medi di rilascio*	tempi di erogazione del contributo dalla data di accreditamento delle somme.	giorni in media per l'erogazione del contributo dall'accreditamento delle somme	30 gg.		calcolo del tempo medio in giorni dalla data accreditamento delle somme	NO
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni in media per ll'inoltro della risposta ai reclami pervenuti	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	15 gg.	30 gg.	Conteggio dei giorni intercorrenti tra la ricezione del reclamo e l'invio della risposta	NO
Trasparenza	*Responsabili*	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento delle informazioni nel sito	3 gg.	5 gg.	Conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento delle informazioni nel sito	3 gg.	5 gg.	Conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	*Compiutezza*	esaustività della prestazione erogata	n. domande accolte / n. domande pervenute	70%		conteggio delle domande accolte	NO

Carta dei Servizi del PATRIMONIO IMMOBILIARE del Comune di Palermo							
TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO							
Servizio 10: Contributo per Morosità Incolpevole.							
Dimensione/ Fattori qualità	**Sottodimensioni**	**Descrizione Indicatore**	**Formula Indicatore**	**Standard Generale** (valore programmato)	**Standard Specifico** (valore programmato)	**Modalità di rilevazione del livello del servizio**	**Rimborso (SI/NO)**
Accessibilità	*Accessibilità fisica*	accesso agli uffici/sportelli	n. 3 giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. 5 tot. giornate lavorative	100%	90%	conteggio dei giorni di eventuale mancata apertura al pubblico	NO
	Accessibilità multicanale	sito web Comune di Palermo	modulistica online sul sito web del Comune di Palermo	100%		accesso sito istituzionale	NO
Tempestività	*Tempi medi di rilascio*	tempi di erogazione del contributo dalla data di accreditamento delle somme.	giorni in media per l'erogazione del contributo dall'accreditamento delle somme	30 gg.		calcolo del tempo medio in giorni dalla data accreditamento delle somme	NO
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni in media per ll'inoltro della risposta ai reclami pervenuti	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	15 gg.	30 gg.	Conteggio dei giorni intercorrenti tra la ricezione del reclamo e l'invio della risposta	NO
Trasparenza	*Responsabili*	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento delle informazioni nel sito	3 gg.	5 gg.	Conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento delle informazioni nel sito	3 gg.	5 gg.	Conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	*Compiutezza*	esaustività della prestazione erogata	n. domande accolte / n. domande pervenute	70%		conteggio delle domande accolte	NO