COMUNE DI PALERMO

Ufficio di Staff Dirigente

Settore Sviluppo Strategico/Vice Capo di Gabinetto

U.O. Controllo di Gestione

CARTA DEI SERVIZI

Aggiornata al 31 Dicembre 2014

INDICE

I cittadini e i servizi sociali	*Attività informativa*	Uffici di Cittadinanza - Sportelli di front-office e di prima accoglienza	10
		Amministrazione e gestione del sito web del Settore	11
		Amministrazione e gestione del sito web del Settore di una banca dati delle risorse sociali	12
		Amministrazione e gestione del sito web del Settore di una banca dati delle risorse sociali: attività relativa alle procedure di accreditamento strutture residenziali per minori	13
	Servizio Sociale	Servizio Sociale di Comunità e Servizi Sociali con competenza sovracircoscrizionale	14
		Emergenza Sociale: interventi finalizzati alla gestione di situazioni che compromettono il normale svolgimento della vita quotidiana delle persone	15
	Interventi sui minori	Centri Sociali - Attività ludico-educative per i minori	16
		Affidamento Familiare	17
		Adozione Nazionale e Internazionale	18
		Tutela dei Minori	19
		Spazio Neutro	20
		Mediazione Penale	21
		U.O. Attuazione e gestione Piano Infanzia e Adolescenza - Centro diurno per adolescenti con disturbi della personalità - finalizzato alla prevenzione della cronicizzazione della psicopatologia e la riabilitazione psicosociale di soggetti in età adolescenziale	22
		U.O. Attuazione e gestione Piano Infanzia e Adolescenza - Centri Spazio 0/5 anni - finalizzati allo sviluppo delle attività cognitive/motorie/del linguaggio e socializzazione con i pari e con gli adulti	23
		U.O. Attuazione e gestione Piano Infanzia e Adolescenza - Servizio Educativo Domiciliare - finalizzato alla prevenzione dell'allontanamento dei minori dal nucleo familiare, favorire l'integrazione della famiglia, sostegno della famiglia al ruolo genitoriale, rafforzare l'autostima del minore e dell'intera famiglia	24
		Comunita' di prima accoglienza - prevenzione delle patologie correlate all'uso di sostanze stupefacenti	25
		Struttura aperta residenziale per minori con disagio psichico	26
	Assistenza alla famiglia	Mediazione Familiare - Sostegno a genitori in crisi per separazione o divorzio	27
		Gruppi di parola - sostegno ai figli delle coppie in separazione e/o divorzio attraverso la partecipazione a gruppi di parola- Spazio dove i bambini possono esprimere le proprie emozione e i propri vissuti relativi alla separazione dei propri genitori	28
		Assistenza Sanitaria - Rimborso Spese sanitarie fuori comune	29
	Emergenza Sociale	Intervento di emergenza sociale: intervento rivolto a uomini e donne, privi del tutto o quasi il reddito.	30
I cittadini e servizi di assistenza sociale	*Interventi per anziani e disabili*	Servizio Assistenza Domiciliare - SAD	31
		Centro anziani: Attività ludico aggregative per l'anziano	32
		Buono Socio-Sanitario per l'anziano	33
		Interventi in favore di Cittadini adulti o anziani privi in tutto o in parte di autonomia o comunque incapaci di provvedere ai propri interessi, beneficiari di amministratori di sostegno, in collaborazione con l'ufficio del Giudice Tutelare	34
		Contrassegni di circolazione soggetti disabili	35
		Agevolazioni per il trasporto di persone disabili per terapie e frequenza scolastica	36
		Concessione parcheggio riservato per disabili	37
		Assistenza Domiciliare disabili gravi	38
	Interventi per nomadi immigrati e rifugiati	Interventi per immigrati, rifugiati e nomadi	39
		Centro di prima accoglienza rifiugiati/immigrati	40
	Interventi Abitativi	Assegnazione temporanea alloggi confiscati ai sensi del Regolamento Interventi Abitativi	41
		Erogazione contributo integrazione affitto	42
		Contenzioso per procedimenti relativi a revoche e decadenze asseggnazioni alloggi	43
		Recupero alloggi occupati abusivamente	44
		Assegnazione in sanatoria ex art. 1 L.R. 11/2002 di alloggi E.R.P.	45
		Ricoveri d'urgenza in strutture ricettive ai sensi del regolamento interventi abitativi	46
		Assegnazione alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica	47

I cittadini e l'istruzione	***Istruzione***	Richiesta iscrizione minori presso Asili Nido	48
		Erogazione contributi obbligatori - Erogazione borse di studio	49
		Fornitutra gratuita di libri di testo	50
		Erogazione del servizio di refezione scolastica	51
		Assunzione personale supplente insegnanti di scuola dell'Infanzia	52
		Assistenza in favore di alunni diversamente abili	53
		Frequenza scuole dell'infanzia comunali	54
		Assistenza specialistica agli alunni disabili delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di 1° grado	55
		Integrazione alunni disabili nelle scuole dell'infanzia comunali	56
		Progetti educativi	57
		Interventi per la lotta alla dispersione scolastica	58
Il cittadino e le attività imprenditoriali e produttive	***L'amministrazione aiuta il cittadino nelle attività commerciali, imprenditoriali e produttive***	URP	59
		Autorizzazioni per collocazioni di impianti e mezzi pubblicitari temporanei e permanenti ed affissione di manifesti murali	60
		Autorizzazione di suolo pubblico per passi carrabili	61
		Concessioni di suolo pubblico temporanee e permanenti (scavi e luminali - tende - impianti di distribuzione carburanti ponteggi, cassoni, piattaforme aeree, manifestazioni, traslochi, fioriere, rastrelliere, esercizi di somministrazione)	62
		Sanzioni pecuniarie e Ruoli	63
		Servizio e UO Somministrazione Alimenti e Bavande	64
		Servizio e UO Commercio aree private	65
		Autorimesse	66
		Svincoli cauzione	67
		Manifestazioni di sorte locali	68
		Impianti distribuzione carburanti stradali e uso privato	69
		Registrazione attività di spettacolo viaggiante	70
		Agenzied'affari/parcheggi a cielo aperto	71
		Vidimazione tabelle giochi proibiti in P.E./giornale degli affari/registri sostanze zuccherine/documenti di accompagnamento di prodotti vitivinicoli	72
		Taxi	73
		Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive - Tipologia Case di Riposo	74
		Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive - Tipologia Case Appartamenti Vacanze	75
		Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive - Tipologia Case per Ferie	76
		Attività informativa e di presentazione istanze per estetisti	77
		Mercati rionali settimanali - Attività informativa e di presentazione di istanze finalizzate al rilascio di autorizzazioni per la concessione di aree pubbliche per l'esercizio del commercio (tip.B), attività e gestione delle comunicazioni di sub ingresso.	78
		NCC autoambulanze	79
		NCC autovetture	80
		NCC trazione animale	81
		Noleggio senza conducente	82
		Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive - Tipologia Ostelli	83
		Procedimenti sanzionatori riferiti alle attività produttive	84
		Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive Tipologia stabilimenti balneari	85
		Attività informativa e di presentazione istanze per tatuaggi e percing	86
		Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive Tipologie campeggi	87
		Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettice Tipologie albeghi	88
		Attività informativa e di presentazione istanze per artigianato - Artigianato produzione alimenti (panifici, laboratori pasticceria gelateria, pizeria, panineria, gastronomia, etc..)	89
		Attività informativa e di presentazione istanze per artigianato - Tipologia - Artigianato di servizio (autoriparatori, fabbro, falegname, lavandiere, autolavaggi, laboratorio odontotecnico etc..)	90
		Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive - Tipologia Bed and Brekfast	91
		Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive - Tipologie affittacamere	92

Il cittadino e le attività imprenditoriali e produttive	***L'amministrazione aiuta il cittadino nelle attività commerciali, imprenditoriali e produttive***	Attività informativa e di presentazione istanze per acconciatori	93
		Promozione e sviluppo imprenditoriale	94
		Mercato ittico	95
		Mercato ortofrutticolo	96
		Ufficio tecnico	97
		Divulgazione on line di avvisi di manifestazione di interesse per opportunità di finanziamento che prevedono un partenariato con l'Amministrazione Comunale	98
		Richiesta autorizzazione alla emissione del bollino blu	99
		Richiesta autorizzazione deroga limiti acustici	100
		Biblioteca dell'educazione ambientale	101
Il cittadino e la cultura	***Il patrimonio museale e gli spazi culturali a servizio dei cittadino e dei turisti***	Palazzo Ziino	102
		Sala di lettura ex Archivio Biografico	103
		Archivio Storico	104
		Cantieri Culturali della Zisa	105
		Complesso Monumentale Santa Maria allo Spasimo	106
		Galleria d'Arte Moderna	107
		Museo Pitrè	108
		Palazzo Tarallo	109
	I Cittadini e i Servizi di Fruizione della Galleria d'Arte Villa Niscemi	Offerta gratuita dello spazio espositivo della Galleria d'Arte di Villa Niscemi per l'effettuazione di mostre di artisti emergenti nelle arti figurative	110
	Il patrimonio bibliotecario a servizio dei cittadino e dei turisti	Biblioteca Comunale	111
		Biblioteca Multimediale di Villa Trabia	112
		Biblioteca di Borgo Nuovo	113
		Biblioteca di Brancaccio	114
		Biblioteca di Pallavicino	115
		Biblioteca Verde Terrasi	116
		Biblioteca dei ragazzi - Cortile Scalilla	117
Il cittadino e la mobilità urbana	***Il cittadino, i trasporti e mobilità***	Richiesta rilascio attestazione segnaletica	118
		Richiesta permessi di circolazione e di sosta	119
		Richiesta rilascio pass per il transito di mezzi pesanti	120
		Richiesta autorizzazione alla collocazione di manufatti afferenti la circolazione e la sosta	121
		Richiesta occupazione suolo pubblico ed istituzione segnaletica per eventi vari - richiesta posti H	122
		Richiesta occupazione temporanea suolo pubblico per collocazione ponteggi	123
		Richiesta occupazione suolo pubblico per scavi	124
	La Polizia Municipale al servizio del cittadino	Attività informativa e di presentazione istanze per l'accesso agli atti, relativi a Verbali al C.d.S.- Sportello di front-office di prima accoglienza	125
		Servizio Controllo Attività Produttive e Patrimonio	126
		Sanzioni Pecunarie Comunali	127
		Richiesta di sgravio/discarico amministrativo relativamente a cartelle esattoriali relative ad iscrizioni a ruolo verbali C.d.S.	128
		Richiesta svimcoli di veicoli sequestrati e/o in stato di fermo	129
		Presentazione di dichiarazione di responsabilità relativamente alla decurtazione punti	130
		Attività di espletamento interventi di Polizia Stradale	131
		Attività di ricezione atti diretti agli uffici del Corpo di Polizia Municipale	132
		Attività di tutela del Patrimonio Artistico	133
		Attività di tutela ambientale	134
		Attività di rilevamento inciedenti stradali e richieste degli utenti sui successivi adempimenti ex lege.	135
		Attività di sicurezza edilizia	136
		Attività di rimozione veicoli in sosta irregolare	137
		Attività di tutela del consumatore (frodi)	138

I servizi civili per il cittadino	*Uno sportello per le certificazioni di residenza: italiani, stranieri comunitari e stranieri extracomunitari*	**Cittadini italiani**	
		Richiesta cambio di domicilio	139
		Richiesta cambio di residenza	140
		Richiesta iscrizione allo schedario della popolazione temporanea	141
		Richiesta di reiscrizione all'anagrafe	142
		Cittadini stranieri comunitari	
		Richiesta iscrizione dei cittadini provenienti da altri Comuni o dall'estero	143
		Richiesta cambio di domicilio	144
		Richiesta di iscrizione allo schedario della popolazione temporanea	145
		Richiesta di attestazione di iscrizione allo schedario	146
		Richiesta di attestazione riconoscimento soggiorno permanente	147
		Cittadini stranieri extracomunitari	
		Richiesta iscrizione dei cittadini provenienti da altri Comuni o dall'estero	148
		Richiesta cambio di domicilio	149
		Richiesta di rinnovo di dichiarazione di dimora abituale	150
I servizi civili per il cittadino	*Uno sportello per il documento d'identità*	Richiesta carta d'identità da parte di cittadini residenti	151
		Richiesta carta d'identità da parte di cittadini non residenti	152
		Richiesta proroga validità carta di identità	153
	Uno sportello per la validazione di atti, dichiarazioni e documenti	Richiesta autentica dichiarazioni sostitutive di vario genere	154
		Richiesta autentica e legalizzazione di firme, foto e fotocopie di documenti	155
		Certificazioni e autentiche domiciliari per soggetti non deambulanti	156
	Uno sportello per le certificazioni anagrafiche, elettorali e di stato civile	Richiesta rilascio certificazioni anagrafiche, elettorali e di Stato Civile	157
		Richiesta on-line rilascio certificazioni anagrafiche e di stato civile	158
		Richiesta rilascio certificazioni storiche	159
		Richiesta rilascio certificazioni storiche per corrispondenza	160
		Richiesta rettifica anagrafica di atti di Stato Civile	161
		Richiesta di trasferimento degli atti anagrafici dall'AIRE. di un Comune all'AIRE di Palermo	162
		Richiesta di iscrizione all'AIRE del Comune di Palermo	163
		Dichiarazione di nascita	164
		Dichiarazione di matrimonio	165
		Dichiarazione di morte	166
		Dichiarazione di cittadinanza	167
		Dichiarazione di riconoscimento figlio naturale	168
		Dichiarazione di tutela ed interdizione	169
		Richiesta rettifica atti di Stato Civile	170
		Richiesta consegna libretti di pensione	171
		Richiesta consegna fogli di congedo illimitato	172
		Richiesta consegna libretti internazionali di famiglia	173
		Richiesta certificazione esito di leva	174
		Richiesta copie integrali	175
		Richiesta certificazioni di stato civile	176
	Il cittadino e gli impegni elettorali	Richiesta iinserimento all'Albo degli scrutatori per elezioni nazionali e referendarie	177
		Richiesta iinserimento all'Albo degli scrutatori per elezioni regionali, provinciali e comunali	178
		Richiesta iinserimento all'Albo dei presidenti di seggio	179
		Richiesta iinserimento all'Albo dei Giudici Popolari per la Corte d'Assiste e per la Corte d'Assiste di Appello	180
		Richiesta rilasciuo Tessere Elettotali	181
		Richiesta rilascio certificati elettorali	182

I servizi civili per il cittadino	***L'amministrazione va incontro ai cittadini: le Circoscrizioni***	Richiesta per le agevolazioni sul Bonus Gas	183
		Richiesta per le agevolazioni sul Bonus Energia Elettrica	184
		Richiesta per la concessione di assegno nucleo familiare e di maternità	185
		Richiesta per la concessione di assegno di maternità con tre figli minori	186
		Richiesta rilascio tesserini venatori	187
		Richiesta rilascio tesserino per raccolta funghi epigei spontanei	188
		Attività Carta Acquisti Sperimentale	189
		Attività Bonus Figlio	190
		Presentazione esposti su inconvenienti esistenti nell'ambito circoscrizionale di appartenenza	191
		Attività informativa e di presentazione istanze - Sportello di Front Office di prima accoglienza	192
		Attività rilascio codice di attivazione Servizi On line	193
		Servizio per l'integrazione all'affitto	194
		Attività informativa e di presentazione istanze TARI - IMU	195
		Attività rilascio Pass zone blu	196
		Elenco Circoscrizioni 1	197
		Elenco Circoscrizioni 2	198
		Elenco Circoscrizioni 3	199
	URP	Ufficio relazioni con il pubblico	200
		Accesso ad Internet tramite tecnologia Wifi in alcune aree pubbliche della città	201
		Aggiornamento del Sito Istituzionale	202
	La città in numeri: indici demografici e prezzi	Richiesta informazioni statistiche sulla città di Palermo	203
		Richiesta attestazione popolazione residente	204
		Richiesta attestazione indice dei prezzi al consumo	205
	La Città e i servizi toponomastici	Assegnazione numerazione Civica	206
		Richiesta attestazione di esatta numerazione civica	207
		Richiesta attestazione di cambio denominazione delle aree di circolazione e/o variazione della numerazione civica	208
	Uno sportello per gli eventi luttuosi	Dichiarazione degli aventi diritto alla sepoltura gentilizia	209
		Comunicazione nominativo ditta incaricata per l'esecuzione dei lavori	210
		Conferimento di delega alla gestione della sepoltura	211
		Richiesta risarcimento danni per sinistri occorsi all'interno dei cimiteri comunali	212
		Richiesta operazioni cimiteriali (tumulazioni, estumulazioni, inumazioni, esumazioni, riunione resti)	213
		Richiesta concessione nicchie murali mediante delega all'impresa funebre	214
		Richiesta concessione celletta ossario	215
		Richiesta concessione celletta cineraria	216
		Richiesta autorizzazione trasporto salma	217
		Richiesta autorizzazione trasporto salma per Opera Pia	218

I servizi civili per il cittadino	***Uno sportello per gli eventi luttuosi***	Richiesta autorizzazione trasporto salma in Stati Esteri	219
		Richiesta autorizzazione ad eseguire lavori di manutenzione	220
		Richiesta autorizzazione edilizia per la costruzione di sepoltura	221
		Richiesta collaudo per immissione all'uso di sepoltura	222
		Richiesta autorizzazione al trasferimento di resti tumulati da un cimitero ad un altro	223
		Richiesta regolarizzazione sepoltura	224
		Richiesta autorizzazione cremazione defunto	225
		Richiesta affidamento ceneri	226
		Richiesta affidamento ceneri per dispersione	227
		Richiesta autorizzazione a tecnico di fiducia per l'effettuazione delle misurazioni necessarie per il rilievo della sepoltura	228
		Rinuncia al diritto d'uso della sepoltura	229
		Rinuncia alla concessione del lotto e richiesta di rimborso del deposito cauzionale versato	230
		Richiesta di rimborso per deposito cauzionale relativo al lotto di terreno risultato in contrasto con il piano cimiteriale	231
		Rinuncia alla fossa temporanea per tumulazione definitiva e contestuale richiesta di rimborso	232
		Richiesta di rimborso deposito cauzionale per ultimazione lavori di costruzione della sepoltura	233
		Rinuncia alla celletta ossaria e richiesta di rimborso per le somme versate nel caso in cui la salma non sia risultata mineralizzata	234
		Richiesta di rimborso per il versamento erroneo di somme per l'acquisto di una cassetta ossario	235
		Rinuncia alla nicchia murale e richiesta di rimborso della somme spettanti	236
		Rinuncia al loculo in sepoltura e richiesta di rimborso delle somme spettanti	237
		Richiesta di rimborso per mancata cremazione	238
	Uno sportello per oggetti smarriti	Consultazione banca dati oggetti smarriti	239
	Uno sportello per le informazioni turistiche	Richiesta informazioni turisitiche culturali su gli eventi in città	240
	La manutenzione	Assunzione figli di vittime della mafia	241
		Attività informativa e di presentazione istanze per spostamento pali di pubblica illuminazione	242
		Attività informativa e di presentazione istanze per potenziamento impianti di pubblica illuminazione	243
		Attività informativa e di presentazione istanze per interventi di manutenzione straordinaria di varia nutara	244
		Attività informativa e di presentazione istanze per ricambio lampade	245
		Attività informativa e di presentazione segnalazioni per int. Manutenzione di varia natura sulla rete fognaria	246
		Attività informativa e di Segnalazione pulizie caditoie	247
Il cittadino e le imposte	***Il cittadino e le imposte***	Denuncia di iscrizione a ruolo T.A.R.S.U.	248
		Richiesta di variazione e/o esenzione agevolazione sul ruoloT.A.R.S.U.	249
		Istanze di sgravio, rimborso T.A.R.S.U.	250
		Istanze di rimborso T.A.R.E.S.	251
		Richiesta revoca - riforma - adesione avvisi di accertamento TARSU/TARES/TARI	252
		Richieste di sgravio IMUP/ ICI	253
		Richiesta di sospensione temporanea delle cartelle e/o degli avvisi di mora IMUP/ ICI	254
		Richieste di rimborso IMUP/ ICI	255
		Richiesta rateizzazione	256
		Dichiarazione IMU	257
		Richiesta annullamento o riforma avvisi di accertamento IMU	258
		Comunicazione applicazione aliquota ridotta ICI	259
		Attività informativa e di presentazione istanze Servizio Contenzioso Riscossione TOSAP ed ICP	260

La salute del cittadino	***Autorizzazioni, istanze e richieste sanitarie***	Richiesta rilascio autorizzazione sanitaria per Ambulatori e Studi privati di odontoiatria	261
		Richiesta rilascio autorizzazione sanitaria per gestione non imprenditoriale di stabilimenti balneari	262
		Rilascio del certificato di idoneità abitativa e di conformità igienico-sanitaria	263
		Segnalazione di incovenienti igienico sanitari su aree pubbliche.	264
		Esposto per inquinameno acustico da sorgenti rumorose fisse o mobili	265
		Segnalazione sistema di aspirazione dei fumi irregolari ad uso di esercizi di preparazione di alimenti	266
		Istanza di pagamento rateale di somme dovute a seguito di notifica di ordinanza ingiunzione	267
		Iscrizione all'Albo comunale enti privati di assistenza - EPA	268
		Cancellazione dall'Albo comunale enti privati di assistenza - EPA	269
		Variazione iscrizione albo comunale enti privati di assistenza - epa	270
		Sgravio somme iscritte a ruolo a favore della Regione Siciliana	271
		Provvedimento di liquidazione e pagamento servizio di trasporto con ambulanza presso strutture sanitarie dove si effettua il Ricovero coatto(t.s.o.)	272
La città e gli animali	***Diritti degli animali***	Autorizzazione al trasporto animali vivi su distanze inferiori a 65 KM dall'inizio del trasporto al luogo di destinazione	273
		Comunicazione avvio industria insalubre	274
		Segnalazione stalle abusive	275
		Rimozione carcasse su pubblica via	276
		Segnalazioni relative ai diritti degli animali	277
		Istanze risarcitorie derivanti da aggressioni da randagi	278
Per lo sportivo	***Accesso agli impianti sportivi***	Utilizzo Palestre Scolastiche	279
		Concessione Intervento Finanziario a Sostegno delle Attività Sportive	280
		Utilizzo degli impianti sportivi comunali	281
		Rilascio Tessere Stadio delle Palme	282
		Rilascio tessere piscina comunale	283
La città e l'ambiente	***Il cittadino e gli spazi verdi***	Richiesta abbattimento alberi su suolo privato	284
		Richiesta Nulla Osta all'utilizzo di spazi verdi per manifestazione	285
		Richiesta risarcimento danni per sinistri per potatura alberi, per situazioni connesse al ciclo biologico delle pian te, etc…	286

Il cittadino e l'attività edilizia nel territorio	***Autorizzazioni e concessioni***	**CENTRO STORICO**	
		Rilascio autorizzazioni edilizie	287
		Rilascio concessione edilizia	288
		Rilascio Denuncia Inizio Attività (D.I.A.)	289
		Comunicazione opere interne (art.9 L.R. 37/85 e art.20 L.R. 4/2003)	290
		Concessione ed autorizzazioni in sanatoria (ex art 13 L.N. 47/85 e successive modifiche ed integrazioni)	291
		Rilascio matricole impianti ascensori e/o piattaforme	292
		Richiesta Certificati di Abitabilità e Agibilità (L.R. 17/94 e L. 47/85)	293
		EDILIZIA PRIVATA	
		Accertamento di conformità ex art. 13 L.N. 47/85	294
		Interventi sul tessuto edilizio esistente	295
		Interventi di nuova edificazione	296
		Richiesta allacci fognari	297
		FRONT OFFICE	298
		Staff Amministrativo e Contabile	299
		Accesso, visione e rilascio copie e atti	300
		Condono Edilizio- concessioni ed autorizzazioni (L.47/85, L.724/94-L.326/03- compreso Condono Edil.Centro Storico)	301
		Controllo del territorio- Demolizioni	302
		Condono Edilizio e Controllo del Territorio- Accesso-Visione atti e rilascio copie ed atti	303
Il cittadino e l'attività edilizia nel territorio	***Autorizzazioni e concessioni***	**URBANISTICA**	
		Richiesta di Attestazione Conformità Urbanistica ai sensi dell'art. 5, L.R. 12/2011	304
		Richiesta di rilascio pareri sugli aspetti urbanistici della gestione del territorio	305
		Richiesta di rilascio certificati di destinazione urbanistica	306
		Pareri urbanistici sulle richieste di concessioni demaniali marittime	307
		Gestione tecnica ed amm.va delle spiagge libere ed attrezzate del litorale	308
		Gestione del contenzioso	309
Il cittadino e il patrimonio immobiliare comunale	***Offerta ai cittadini, con appositi bandi, del patrimonio edilizio comunale***	Attività informativa sui procedimenti di assegnazione (concessione e/o locazione) di Immobili di proprietà comunale	310
		Concessione/locazione con appositi bandi di beni e terreni di natura demaniale e del patrimonio indisponibile valore canone	311
		Concessione/locazione immobili di natura demaniale e del patrimonio indisponibile e disponibile su istanza di parte per canone locativo inferiore a 10.000 euro.	312
		Attività informativa e di presentazione istanze per la concessione di immobili confiscati ai sensi della L.575/65	313

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Uffici di Cittadinanza - sportelli di front office e di prima accoglienza: attività volta a fornire informazioni, ai cittadini, esatte, complete ed esaustive sull'insieme dei servizi, delle procedure per accedervi, delle prestazioni e delle normative per poter effettuare una libera scelta tra le risorse sociali disponibili sul territorio.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e odulistica del Settore etc.http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=197&Itemid=117
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	dal lunedì al venerdì: 9.00 -12.00 mercoledi: 15.30. - 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 sportello per circoscrizione e tre sportelli in n. 2 servizi sovracircoscrizionali
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9.00 -12.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	10 sportelli complessivamente
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	15 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio-Assistenziali Servizio Pianificazione Sociale, Gestione dei Servizi Sociali Territoriali e Salute Via Garibaldi 26/32 tel. 091/740.42.45 - 46 fax.091/740.42.12 pianificazionegestionesociali@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Assistente Sociale Coordinatore dott.ssa Paola Santoro email: p.f.santoro@comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	l'Ufficio di Cittadinanza risponde all'obiettivo di semplificare i rapporti tra cittadini e pubblica amministrazione. Svolge funzioni di accoglienza e informazione; accompagnamento/orientamento; individuazione e utilizzo delle risorse della comunità; osservatorio dei bisogni cittadini
		Modulistica	No
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	10 sportelli complessivamente
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Amministrazione e gestione del Sito web del Settore: attività volte a fornire informazioni ai cittadini agli Enti e al Terzo Settore, a garantire l'informazione tempestiva, puntuale circa i servizi, gli interventi sociali realizzati dal Settore Servizi Socio-Assistenziali. i cittadini possono accedere alle informazioni attraverso la consultazione della pagina web: www.attivitasociali.palermo.it.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore www.attivitasociali.palermo.it
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	dal lunedì al venerdì: 9.00 -12.00 mercoledi: 15.30. - 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 sportello nel territorio della I Circoscrizione
	Erogazione	Giorni/ore apertura	dal lunedì al venerdì: 9.00 -12.00 mercoledi: 15.30. - 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 sportello nel territorio della I Circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio Assistenziali U.O."Accreditamento e Qualita" vicolo Palagonia all'Alloro 12 tel. 091/7408541 -8542- 8543 m.cipolla@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Assistente Sociale Coordinatore Dott.ssa Maria Cipolla
		Procedura erogazione servizio	gestione giornaliera delle informazioni relative ai servizi offerti al cittadino dal Settore Servizi Socio-Assistenziali aggiornate e pubblicate nella pagina web: www.attivitasociali.palermo.it
		Modulistica	NO
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1 servizio sovracircoscrizionale
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Amministrazione e gestione all'interno del sito web del Settore di una Banca Dati delle Risorse Sociali presenti nel territorio cittadino e del Distretto 42: attività volta a fornire informazioni, ai cittadini, agli operatori dei servizi comunali, ad operatori dell'Asp, forze dell'ordine, Autorita Giudiziarie etc.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - dall'homepage menù Risorse. Utilizzo di materiale informativo riguardante le risorse sociali presenti nel territorio cittadino e del Distretto 42 o raccolta delle informazioni attraverso conoscenza diretta http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=380&Itemid=269
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	dal lunedì al venerdì: 9.00 -12.00 mercoledi: 15.30. - 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 sportello nel territorio della I Circoscrizione
	Erogazione	Giorni/ore apertura	dal lunedì al venerdì: 9.00 -12.00 mercoledi: 15.30. - 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 sportello nel territorio della I Circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio Assistenziali U.O."Accreditamento e Qualita" vicolo Palagonia all'Alloro 12 tel. 091/7408541 -8542- 8543 m.cipolla@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Assistente Sociale Coordinatore Dott.ssa Maria Cipolla
		Procedura erogazione servizio	gestione giornaliera delle informazioni relative alle risorse sociali presenti nel territorio cittadino e del Distretto 42, gestione informatizzata del Registro degli Enti Accreditati. Aggiornamento e pubblicazione nella pagina web: www.attivitasociali.pa
		Modulistica	NO
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1 servizio sovracircoscrizionale
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Amministrazione e gestione all'interno del sito web del Settore di una Banca Dati delle Risorse Sociali presenti nel territorio cittadino e del Distretto 42: attività volta a fornire informazioni, ai cittadini, agli operatori dei servizi comunali e altri opeatori di servizi vari, agli Enti, al Terzo Settore, informazioni tempestive, puntuali circa i servizi, le attività e gli interventi gestiti da risorse locali, attività amministrativa e tecnica relativa alle procedure di accreditamento dei servizi e di valutazione relazionale delle strutture residenziali per minori.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - dall'homepage menù Risorse. Utilizzo di materiale informativo riguardante le risorse sociali presenti nel territorio cittadino e del Distretto 42 o raccolta delle informazioni attraverso conoscenza diretta : http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=514&Itemid=353
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	dal lunedì al venerdì: 9.00 -12.00 mercoledi: 15.30. - 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 sportello nel territorio della I Circoscrizione
	Erogazione	Giorni/ore apertura	dal lunedì al venerdì: 9.00 -12.00 mercoledi: 15.30. - 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 sportello nel territorio della I Circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	max 90 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio Assistenziali U.O."Accreditamento e Qualita" vicolo Palagonia all'Alloro 12 tel. 091/7408541 -8542- 8543 m.cipolla@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Assistente Sociale Coordinatore Dott.ssa Maria Cipolla
		Procedura erogazione servizio	gestione giornaliera delle informazioni relative alle risore sociali presenti nel territorio cittadino e del Distretto 42, gestione informatizzata del Registro degli Enti Accreditati, gestione della maschera delle disponibilità di posto delle strutture residenziali per minori, aggiornamento e pubblicazione nella pagina web: www.attivitasociali.palermo.it, menu' Risorse o dall'homepage - Registro degli Enti Accreditati; ricezione delle istanze di accreditamento delle strutture residenziali per minori, attività di verifica dei requisiti amministrativi finalizzati all'accreditamento, incontri di valutazione relazionale presso le sedi delle strutture residenziali per minori per la valutazione del grado di qualità delle strutture.
		Modulistica	NO
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1 servizio sovracircoscrizionale
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Servizio Sociale di Comunità e Servizi Sociali con competenza Sovracircoscrizionale: valutazione tecnica delle istanze dei cittadini e degli Enti Terzi; valutazione delle condizioni di vita dei minori segnalati dalle Autorità Giudiziarie per verificare la presenza di elementi di rischio o pregiudizio e per l'eventuale adozione di provvedimenti di tutela, formulazione di progetti socio riabilitativi a favore di cittadini e di minori segnalati dall'Autorità Giudiziaria o invio ad altra Unità Organizzativa con competenze specifiche relative a particolari aree tematiche.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento etc http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=461&Itemid=228
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 Mercoledi: 15.00 -17.00 Nelle sedi sovracircoscrizionali ricevimento per appuntamento.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 8 sedi circoscrizionali del Servizio Sociale di Comunità n. 13 sedi servizi sovracircoscrizionali
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Nelle circoscrizioni martedi e giovedi: 9.00 - 12.30 previo appuntamento Mercoledi: 15.00-17.00 previo appuntamento Nelle sedi sovracircoscrizionali ricevimento per appuntamento.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	uno sportello per circoscrizione n. 13 sedi sovracircoscrizionali dislocate nel territorio comunale
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI (invio dei cittadini ad altri servizi in relazione alle problematiche del caso)
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla valutazione tecnica del Servizio Sociale o entro 90 giorni in relazione alla complessità della situazione del cittadino
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio-Assistenziali Servizio Pianificazione Sociale, Gestione dei Servizi Sociali Territoriali e Salute via Garibaldi 26/32 tel. 091/740.42.45 -46 fax.091/740.42.12 pianificazionegestionesociale@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Assistente Sociale Coordinatore dott.ssa Paola Santoro email: p.f.santoro@comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	Valutazioni di situazioni sociali con problematiche inerenti l'area del disagio sociale, del disagio minorile e familiare, dell'integrazione e dell'inclusione sociale.
		Modulistica	No
		Costi	No
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	21 unità organizzative
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	60%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	70%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Emergenza Sociale: l'Unità organizzativa risponde tempestivamente - ora e adesso ad un intervento acuto che compromette il normale svolgimento della vita quotidiana delle persone intervenendo con azioni tampone/contenimento finalizzate a ridurre il disagio determinato dall'evento traumatico.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI		
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it- Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento etc	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	I compiti istituzionali non prevedono un ricevimento strutturato dell'utenza con orari e giorni stabiliti. Di fatto però viene garantito il	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 nel territorio della I circoscrizione	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Dal Lunedì al Venerdì per appuntamento - il sabato e la Domenica in	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 nel territorio della I circoscrizione	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti in via telematica	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	tempestivo	
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni	
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio-Assistenziali	
		Responsabile del procedimento	Assistente Sociale Responsabile D.ssa Anna Patrizia Provenzano	Referente tecnico per la gestione dei servizi di emergenza dott. Benedetto Drago
		Procedura erogazione servizio	Su segnalazione dell'Ufficio di Coordinamento dei Servizi Sociali	
		Modulistica	NO	
		Costi	NO	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%	
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%	
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%	
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%	

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Centri Sociali - attività Ludico educative, aggregative, di socializzazione, attività didattica, orientamento professionale, lavorativo e sostegno alla genitorialità finalizzate alla prevenzione del disagio minorile attraverso l'attivazione di percorsi educativi che coinvolgono le famiglie e le risorse del territorio.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure relative ad iniziative aggregative e ludiche etc http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=18&catid=40&Itemid=84;
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Dal Lunedì a Venerdì 9:00-12:00 Mercoledì 9:00-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Dal Lunedì a Venerdì 9:00-12:00 Mercoledì 9:00-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 nel territorio della I circoscrizione e 1 nella V circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si (ad associazioni del privato sociale)
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediati
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio-Assistenziali Servizio Pianificazione Sociale, Gestione dei Servizi Sociali Territoriali e Salute Centro S. Anna Piazza Kalsa 31 tel 091/740.69.40 - 41 fax 091/616.59.03
		Responsabile del procedimento	Assistente Sociale Coordinatore dott.ssa Maria Grazia Vitale
		Procedura erogazione servizio	Iniziative che si svolgono durante tutto l'anno (laboratori ludico-ricreativi, musicali, espressivi, motori, attività diattico-formativa e di orientamento al lavoro)
		Modulistica	No
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	2
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Affidamento Familiare - Interventi di sostegno e valorizzazione delle risorse familiari per garantire ai minori condizioni di vita migliori. Si tratta di interventi di prevenzione finalizzati ad evitare il ricovero del minore in strutture di accoglienza e garantire la continuità dei rapporti con il nucleo d'origine prevenendo il rischio dell'istituzionalizzazione - il servizio si occupa anche della formazione delle famiglie affidatarie.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=83:affidamento-familiare&catid=35:persona-e-famiglia&Itemid=224
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lunedì a Venerdì 08.30-13,30 Mercoledì pomeriggio per appuntamento dalle 15.30alle 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Da Lunedì a Ven 08.30-13,30 Mercoledì pomeriggio per appuntamento dalle 15.30alle 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti in via telematica
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla valutazione tecnica del Servizio Sociale o entro 90 giorni in relazione alla complessità della situazione del minore
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio-Assistenziali Servizio Pianificazione Sociale, Gestione dei Servizi Sociali Territoriali e Salute Affidamento Familiare e Eterofamiliare Piazza Noviziato, 20A tel 091322656 Fax 0917408758 email: m.terruso@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Assistente Sociale Coordinatore dott.ssa M. Terruso
		Procedura erogazione servizio	Attraverso progetti di affidamento familiare ipotizzati, realizzati e monitorati dal Servizio Sociale o richiesti dall'Autorità Giudiziaria
		Modulistica	nel caso vi sia la copertura fnanziaria modulo per la richiesta di contributo economico per le famiglie affidatarie
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	70%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Adozione Nazionale e Internazionale - l'unità organizzativa offre informazioni sul percorso adottivo; svolge corsi di informazione/formazione per coppie aspiranti all'adozione; effettua l'indagine sociale per le coppie che presentano disponibilità all'adozione presso il Tribunale per i Minorenni; vigila sull'inserimento del minore nel nuovo nucleo familiare durante l'affidamento preadottivo; offre sostegno alla genitorialità e formazione ai compiti educativi della famiglia; organizza gruppi di incontro per genitori adottivi "Genitori a confronto".

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it- Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=72&catid=35&Itemid=224
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lunedì a Venerdì 08.30-13,30 Mercoledì pomeriggio per appuntamento dalle 15.30alle 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Da Lunedì a Venerdì 08.30-13,30 Mercoledì pomeriggio per appuntamento dalle 15.30alle 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti in via telematica
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Consulenza socio-psicologica e giuridico-amministrativa in materia di adozione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio-Assistenziali Servizio Pianificazione Sociale, Gestione dei Servizi Sociali Territoriali e Salute Unità Organizzativa Adozioni Nazionali e Internazionali Piazza Noviziato, 20A tel. 091/7408708 - 091/7408716 - 091/581018 091/ 322656 Fax 091/7408758 email: l.giallombardo@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Assistente Sociale Coordinatore dott.ssa Luigia Giallombardo
		Procedura erogazione servizio	Orienta, accompagna e sostiene le coppie e le famiglie che intraprendono il percorso dell'adozione nazionale ed internazionale.
		Modulistica	No
		Costi	No
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Valutazione situazioni di grave pregiudizio segnalate dalle Autorità Giudiziarie riguardanti minori vittime di abuso sessuale e maltrattamento, per l'eventuale adozione di provvedimenti di tutela.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=11:unita-organizzativ-tutela-dei-minori&catid=40:unita&Itemid=76
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lunedì a Venerdì per appuntamento
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 nel territorio della prima circoscrizione
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Da Lunedì a Venerdì per appuntamento
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 nel territorio della prima circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti in via telematica
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	da 7 a 90 giorni in relazione alla complessità delle situazioni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio-Assistenziali Servizio Pianificazione Sociale, Gestione dei Servizi Sociali Territoriali e Salute Equipe territoriale interistituzionale abusi e maltrattamenti Palazzo Magnisi- Via Fratelli Orlando, 16 tel 0917405431 Fax 0917405425 email: c.cassara@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Assistente Sociale Coordinatore dott.ssa Claudia Cassarà
		Procedura erogazione servizio	Su disposizione dell'Autorità Giudiziaria valutazione in equipe interistituzionale delle situazioni di grave pregiudizio di minori vittime di abuso sessuale e maltrattamento intrafamiliare
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Uno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	70%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Spazio Neutro - Sostegno al rapporto tra figli e genitori, separati o divorziati, su richiesta del Tribunale Ordinario, della Magistratura Minorile e del Giudice Tutelare, in un luogo protetto, accogliente e sicuro, all'interno del quale genitori incontrano i loro figli alla presenza di operatori esperti che analizzano le relazioni familiari profondamente in crisi per separazione e divorzio.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it- Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento. http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=32&Itemid=80
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lun.a Giov 09.00 -13,00 e dalle 15.00 alle 19.00 previo appuntamento
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Da Lun.a Giov 09.00 -13,00 e dalle 15.00 alle 19.00 per appuntamento
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 min in via telematica
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	da 2 a 10 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio-Assistenziali Servizio Pianificazione Sociale, Gestione dei Servizi Sociali Territoriali e Salute Spazio Neutro Via Carlo Goldoni, 9 - piano 9 tel. 0917408321 fax. 091/982.78.45 (provvisorio) email: spazioneutro.palermo@libero.it
		Responsabile del procedimento	Assistente Sociale Coordinatore dott.ssa Maria Cinzia Mantegna email: m.mantegna@comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	Valutazione, osservazione del minore,incontri con cadenza periodica tra minore e genitore non affidatario, colloqui di sostegno per l'esercizio condiviso della genitorialità
		Modulistica	No
		Costi	No
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	70%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Mediazione Penale: servizio rivolto alle persone coinvolte in situazioni di reato in cui l'autore era minorenne all'epoca dei fatti. Si occupa anche della gestione dei conflitti in ambito scolastico e sociale e della sensibilizzazione, divulgazione, aggiornamento professionale relativi ai temi di competenza dell'ufficio.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed utilizzo di materiale informativo specifico dell'ufficio di mediazione penale: depliant di mediazione penale; depliant mediazione scolastica; brochure; dvd informativo (può essere richiesto agli operatori dell'ufficio), faq. http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=37:unita-organizzativa-mediazione-penale&catid=40:unita&Itemid=79
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	dal lunedì al venerdì per appuntamento sabato in casi eccezionali
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 presente nel territorio dell'VIII Circoscrizione - lo sportello è rivolto a cittadini del distretto della Corte di Appello di Palermo per le Province di: Palermo, Trapani ed Agrigento.
	Erogazione	Giorni/ore apertura	dal lunedì al venerdì per appuntamento in base alle esigenze dell'utenza, sabato in casi eccezionali.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 presente nel territorio dell'VIII Circoscrizione - lo sportello è rivolto a cittadini del distretto della Corte di Appello di Palermo per le Province di: Palermo, Trapani ed Agrigento.
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	da 60 a 90 giorni subordinati all'andamento della singola mediazione, secondo gli accordi sottoscritti con la Magistratura minorile
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio-Assistenziali Servizio Pianificazione Sociale, Gestione dei Servizi Sociali Territoriali e Salute Mediazione Penale Via Don Orione n. 18 tel. 0917404107 - Fax 091/7651925 d.passantino@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Assistente Sociale Responsabile Dott.ssa Dorotea Passantino
		Procedura erogazione servizio	L'intervento di mediazione penale si avvia su invio esclusivo del Magistrato minorile competente; la proposta può pervenire all'ufficio anche dalle parti (reo e/o persona offesa), dai genitori, dagli avvocati e dai servizi territoriali dell'USSM. L'erogazione è gratuita, libera e garantisce la riservatezza. L'intervento di gestione dei conflitti in ambito scolastico e sociale si avvia previa valutazione della richiesta e viene realizzato attraverso la progettazione negoziata. Per l'attivita di sensibilizzazione/aggiornamento sui temi di competenza dell'uffcio, gli interventi si avviano su richiesta e previa valutazione dei temi da trattare.
		Modulistica	Informativa sulla privacy; customer satisfaction http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=category&id=30&Itemid=216
		Costi	No
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

U.O. Attuazione e gestione Piano Infanzia e Adolescenza - Centro diurno per adolescenti con disturbi della personalità - finalizzato alla

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento etc. http://www.attivitasociali.palermo.it/index.ph
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Le iniziative si svolgono nell'intero arco dell'anno, dal lunedì al giovedì, dalle ore 15.00 alle 19.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 con sede c/o Aiuto materno - Padiglione Firmaturi Via lancia di Brolo, n. 10 bis - resp.le Dott. Giuseppe Cangialosi tel. 3203886342
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Le iniziative si svolgono nell'intero arco dell'anno, dal lunedì al giovedì, dalle ore 15.00 alle 19.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 con sede c/o Aiuto materno - Padiglione Firmaturi Via lancia di Brolo, n. 10 bis - resp.le Dott. Giuseppe Cangialosi tel. 3203886342
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti in via telematica
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	su invio dell'ASP - Neuropsichiatria Infantile - Servizi Sociali territoriali
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio Assistenziali U.O. Attuazione e gestione Piano territoriale Infanzia e Adolescenza Via Garibaldi n. 26/32 tel 091. 7404242/4
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Ornella Botondi e mail : o.botondi@comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	laboratori di dramma terapia; arte terapia, musico terapia, danza
		Modulistica	No No
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	1
		N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

U.O. Attuazione e gestione Piano Infanzia e Adolescenza - Centri Spazio 0/5 anni - finalizzati allo sviluppo delle attività

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento etc http://www.attivitasociali.palermo.it/index.ph
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Le iniziative si svolgono nell'intero arco dell'anno, dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.30 alle ore 14.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	4 nelle seguenti circoscrizioni: II° circoscrizione responsabile Dott.ssa Laura Stallone tel. 091 6301150; III° circoscrizione Responsabile Sig.ra Cacocciola tel. 091 6263017; IV° circoscrizione Dott.ssa Vitale Caterina tel. 091 8420043; VII circoscrizione responsabile Dott.ssa Arianna Vitale Tel. 091 534856
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Le iniziative si svolgono nell'intero arco dell'anno, dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.30 alle ore 14.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	4
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti in via telematica
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	su invio dei coordinatori dei servizi sociali territoriali
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio Assistenziali U.O. Attuazione e gestione Piano territoriale Infanzia e Adolescenza Via Garibaldi n. 26/32 tel 091. 7404242/4212 tel/fax 0916714372
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Ornella Botondi email: o.botondi@comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	Attività e giochi, adeguati alle diverse fasce d'età area manipolativa- area motoria - area del linguaggio
		Modulistica	No
		Costi	No
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

U.O. Attuazione e gestione Piano Infanzia e Adolescenza - Servizio Educativo Domiciliare - finalizzato alla prevenzione dell'allontanamento dei minori dal nucleo familiare, favorire l'integrazione della famiglia, sostegno della famiglia al ruolo genitoria

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento etc http://www.attivitasociali.palermo.it/index.ph
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Le iniziative si svolgono nell'intero arco dell'anno, nei giorni da lunedì al venerdì dalle ore 15.00 alle 18.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Il servizio si effettua presso il domicilio dei minori. La Resp.le è la Dott.ssa Anna Ponente tel. 349 4526860
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Le iniziative si svolgono nell'intero arco dell'anno, nei giorni da lunedì al venerdì dalle ore 15.00 alle 18.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Il servizio si effettua presso il domicilio dei minori. La Resp.le è la Dott.ssa Anna Ponente tel. 349 4526860
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti in via telematica
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Su invio del servizo Sociale Territoriale
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio Assistenziali U.O. Attuazione e gestione Piano territoriale Infanzia e Adolescenza Via Garibaldi n. 26/32 tel 091. 7404242/4
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Ornella Botondi e mail : o.botondi@comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	sostegno scolastico, sostegno psico pedagogico e psicologico
		Modulistica	No No
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	1
		N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	800%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

COMUNITA' DI PRIMA ACCOGLIENZA - PREVENZIONE DELLE PATOLOGIE CORRELATE ALL'USO DI SOSTANZE STUPEFACENTI

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento etc http://www.attivitasociali.palermo.it/index.ph
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Aperta dal 03/02/2014 è una struttura residenziale, non è previsto accesso al pubblico se non per i familiari e previo appuntamento concordato con gli operatori della struttura
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Aperta dal 03/02/2014 è una struttura residenziale, non è previsto accesso al pubblico se non per i familiari e previo appuntamento concordato con gli operatori della struttura
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti in via telematica
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	immediati dopo valutazione per l'accesso da parte dell'ASP o del Servizio Sociale
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio Assistenziali U.O. Gestione Piano di Zona Palazzo Natale di Monterosato via Garibaldi, 26/32 tel. 091/779.89.14 - 740.42.57 Fax. 091/740.42.12 r.cusimano@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Rosaria Cusimano
		Procedura erogazione servizio	Residenzailità per soggetti dipendenti da sostanze stupefacenti. Percorso di uscita dalla dipendenza
		Modulistica	No secondo piano economico azione
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	1
		N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Struttura aperta residenziale per minori con disagio psichico

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento etc http://www.attivitasociali.palermo.it/index.ph
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	aperta dal giorno 13/12/13 per una durata di 16 mesi, non è previsto accesso al pubblico, se non ai familiari dei minori previo appuntamento concordato con il responsabile della struttura.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 nel territorio della V Circoscrizione
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Non è previsto accesso al pubblico, se non ai familiari dei minori previo appuntamento concordato con il responsabile della struttura.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 sede
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti in via telematica
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	immediati dopo la valutazione per l'accesso da parte dell'ASP
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio Assistenziali U.O. Gestione Piano di Zona Palazzo Natale di Monterosato via Garibaldi, 26/32 tel. 091/779.89.14 - 740.42.57 Fax. 091/740.42.12 r.cusimano@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Rosaria Cusimano
		Procedura erogazione servizio	sostegno terapeutico, attività laboratoriali, arteterapia, drammaterapia,a favore di minori con disagio psichico
		Modulistica	No
		Costi	secondo piano economico azione
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Mediazione Familiare: Sostegno a genitori in crisi per separazione o divorzio per favorire la riorganizzazione familiare al di là del conflitto coniugale.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure etc http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=114&catid=57&Itemid=163
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	dal lunedì al venerdì solo per appuntamento
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 nel territorio dell VIII Circoscrizione
	Erogazione	Giorni/ore apertura	dal lunedì al venerdì solo per appuntamento
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 nel Territorio della VIII Circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 min. in via telematica
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	da 3 a 7 giorni per l'avvio degli interventi. Tempi di conclusione del percorso da 8 a 12 incontri di mediazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio-Assistenziali Servizio Pianificazione Sociale, Gestione dei Servizi Sociali Territoriali e Salute Mediazione Familiare Via Carlo Goldoni, 9 - piano 10 tel. Mobile 389/231.16.73 (provvisorio) tel. 091/982.78.45 Fax 0917826951 mediazione familiare@libero.it - a.errore@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Assistente Sociale Responsabile Dott.ssa Angela Errore
		Procedura erogazione servizio	Accoglienza telefonica e/o diretta, incontri di mediazione con operatori del servizio
		Modulistica	NO
		Costi	No
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Gruppi di parola - sostegno ai figli delle coppie in separazione e/o divorzio attraverso la partecipazione a gruppi di parola. Spazio dove i bambini possono esprimere le proprie emozione e i propri vissuti relativi alla separazione dei propri genitori

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, libri tematici,brochure e, normativa di riferimento, etc. http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=240&catid=35&Itemid=224
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	dal lunedì al venerdì solo per appuntamento
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
	Erogazione	Giorni/ore apertura	dal lunedì al venerdì solo per appuntamento
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti in via telematica
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	da 3 a 7 giorni per l'inserimento nei gruppi
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio-Assistenziali Servizio Pianificazione Sociale, Gestione dei Servizi Sociali Territoriali e Salute Mediazione Familiare Via Carlo Goldoni, 9 - piano 10 tel. Mobile 389/231.16.73 tel. 091/982.78.45 Fax 0917826951 mediazione familiare@libero.it - a.errore@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Assistente Sociale Responsabile Dott.ssa Angela Errore
		Procedura erogazione servizio	incontro di gruppo max 6 minori per fasce di età omogenee
		Modulistica	modulo di iscrizione ai gruppi e consenso scritto dei genitori per la partecipazione dei figli
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

Carta dei servizi

I cittadini e gli interventi di inclusione Sociale

Rimborso spese sanitarie fuori comune: si tratta di un intevento di natura economica volto al rimborso di spese sanitarie sostenute, fuori dal comune di residenza, da nuclei familiari con comprovato disagio economico.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenze	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento etc
	Accesso	Giorno/ore apertura (assicurare ric.evimento pomeridiano)	Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 9.30 alle 11.30, il Mercoledì anche di pomeriggio dalle 15.30 alle 17.30
	Erogazione	Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 nel territorio della I Circoscrizione
	Nelle informazioni sul servizio	Giorni/ore apertura	Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 9.30 alle 11.30, il Mercoledì anche di pomeriggio dalle 15.30 alle 17.30
	Nella erogazione del servizio	Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 nel Settore
	Per i reclami	Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Chiarezza procedure	Tempi di acquisizione informazioni (max 10min. via telematica- max 30 minuti allo sportello)	Immediati sia via telematica che via sportello
		Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	subordinati all'approvazione del bilancio
		Tempi di reclamo/ricorsi (max tempi previsti per legge)	ricorso entro 30 giorni dalla ricezione della lettera di esclusione dal beneficio
		Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio-Assistenziali Servizio Interventi Socio Assistenziali ed Integrazione Sociale U.O. Interventi Residenziali per minori ed Inclusione Sociale via Garibaldi n. 26 tel.091/7404230 fax 091/7404212 g.piraino@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Funzionario Amministrativo dott. Giacomo Piraino
		Procedura erogazione servizio	è obbligatorio entro 60 giorni dall'erogazione del contributo, la presentazione da parte del cittadino della documentazione attestante le spese sostenute
		Modulistica	nessuna
		Costi	nessuna
	Snellimento procedure	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Soddisfazione del cittadino	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del	1
		Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	70%
	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	70%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	70%
Efficacia	Coerenza a norme e istituzioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Intervento di Emergenza Sociale - azione 13 del Piano di Zona (triennio 2010-2012): l'intervento si connota come una risposta ai bisogni primari, accoglienza notturna, servizio doccia, mensa, servizio lavanderia, distribuzione abbigliamento; l'intervento è rivolto ad uomini e donne adulti, privi del tutto o quasi di reddito, privi di un valido sostegno familiare, che vivono in condizioni di estrema precarietà o senza fissa dimora, o che per situazioni contingenti si trovano all'improvviso privi di un alloggio

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento etc
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e Venerdì dalle 9.00 alle 12.30 il Mercoledì pomeriggio dalle 15.30 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
	Erogazione	Giorni/ore apertura	h24 presso l'Ente Gestore
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	si la gestione del servizio è demandata ad associazione del Terzo Settore
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	previa valutazione del Servizio Sociale dell'ente Gestore entro una settimana.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio Assistenziali Gestione Piano di Zona via Garibaldi 26/32 Telefono 091/779.89.14 - 740.42.57 Fax 091/740.42.12 E-mail r.cusimano@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Funzionario Amministrativo dott.ssa Rosaria Cusimano
		Procedura erogazione servizio	gli interventi devono essere concordati con l'Ente Gestore.
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	70%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	70%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	70%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Servizio Assistenza Domiciliare (SAD): Assistenza Domiciliare Disabili Gravi favorire la permanenza e l'integrazione della persona disabile nel proprio nucleo familiare

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento. http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=143&catid=61&Itemid=222
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 9.30 alle 11.30, il Mercoledì anche di pomeriggio dalle 15.30 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 9.30 alle 11.30, il
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si (Enti accreditati con il Comune)
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti in via telematica
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	non quantificabile in quanto il servizio viene erogato per scorrimento graduatoria a seguito di decesso o rinuncia
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio Assistenziali Servizio Interventi Socio Assistenziali e Integrazione Sociale U.O. Interventi per Disabili e Soggetti affetti da Patologie Croniche Via Franco Taormina, 1 tel. 0917409468 - 091421491 ufficioh@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Responsabile Dott.ssa Anna Salone
		Procedura erogazione servizio	Assistenza domiciliare per 2 ore giornaliere compreso i festivi per il governo e l'igiene dell'alloggio; per l'igiene e la cura della persona per la preparazione dei pasti; il lavaggio e la stiratura della biancheria; il disbrigo pratiche e l'opportunità di avere anche un sostegno morale. Per la gestione del servizio l'Amministrazione Comunale si avvale di Enti Accreditati, iscritti presso apposito Albo
		Modulistica http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=183:modulistica-interventi-socio-assistenziali-ufficio-h-&catid=30:modulistica&Itemid=247	Istanza su fac-simile fornita dal Servizio [è possibile scaricare il modulo dal sito www.comune.palermo.it/modulistica online/Area della cittadinanza sociale oppure www.comune.palermo.it/Settore Servizi Socio-Assistenziali/donwload/modulistica Interventi Socio Assistenziali (ufficio H)] corredati di: • fotocopia della legge 104/92 art. 3 comma 3; • fotocopia del certificato di invalidità 100%; • copia di eventuale tutela/curatela/amm.ne di sostegno; • copia conforme del certificato di invalidità per eventuale altro disabile presente nel nucleo familiare con punteggio superiore al 74%; • ogni altra documentazione medica aggiornata, rilasciata da struttura pubblica attestante l'eventuale aggravamento delle condizioni fisiche del disabile; • ogni altra documentazione attestante l'eventuale variazione della situazione sociale personale o del nucleo familiare; • situazione reddituale del disabile • copia del documento di riconoscimento del disabile e/o del Rappresentante Legale; http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=183:modulistica-interventi-socio-assistenziali-ufficio-h-
		Costi	No
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	9
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Centro Anziani: attività ludico aggregative finalizzate alla promozione del benessere psicofisico dell'anziano. Iniziative culturali, ricreative, ludiche, motorie, formative ed informative di carattere culturale e sanitario, laboratorio di cucito e ricamo, decoupage, laboratorio di cucina, cineforum; Disbrigo pratiche per la fruizione dei servizi comunali; Segretariato sociale; Interventi professionali di Servizio Sociale; Partecipazione alla manifestazione "Palermo Apre le Porte" con il Settore Area Servizi Educativi Territoriali. Predisposizione e realizzazione di progetti, in collaborazione con altri attori sociali.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it- Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant e brochure riguardanti iniziative del centro e normativa di riferimento. http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=23:unita-organizzativa-centro-anziani&catid=40:unita&Itemid=196
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	dal lunedì al venerdì: 9.00/12.00 mercoledì: 15.30/17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
	Erogazione	Giorni/ore apertura	dal lunedì al venerdì: 9.00/12.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 nel territorio di Villa Tasca
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI - il Centro si avvale, per la predisposizione e la realizzazione di alcune attività e servizi della collaborazione di Enti pubblici (ASP, Scuola, altri Settori del Comune) e privati, in un ottica di rete
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti in via telematica
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	immediati previo colloquio con Assistente Sociale
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio-Assistenziali Servizio Pianificazione Sociale, Gestione dei Servizi Sociali Territoriali e Salute Centro Diurno Anziani Piazza Pietro Micca n. 26 Tel. 091/740.24.45 - 657.11.52 Fax 091/657.11.52 email: a.guastella@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Assistente Sociale Coordinatore dott.ssa Antonella Guastella
		Procedura erogazione servizio	Colloquio col Servizio Sociale, iscrizione da effettuarsi presso il Centro con rilascio di una tessera personale
		Modulistica	modulo di iscrizione
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e gli interventi di inclusione sociale

Buono Socio-Sanitario: intervento che ha quale finalità quella di sostenere i nuclei familiari disposti a prendersi cura direttamente, o con l'ausilio di altre persone, di anziani non autosufficienti con essi conviventi, per evitare forme di ricovero in strutture protette. Il buono socio sanitario erogato alle famiglie, in relazione alla gravità della condizione di non autosufficienza dell'anziano e del disabile, è un buono in elargito in denaro o attraverso un voucher spendibile presso strutture o enti accreditati, liberamente scelti dalla famiglia, per l'acquisto di specifiche prestazioni domiciliari.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento, graduatoria annuale etc
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 9.00 alle 11.30, il Mercoledì anche di pomeriggio dalle 15.30 alle 17.10
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 nel territorio della I Circoscrizione
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 9.00 alle 11.30, il Mercoledì anche di pomeriggio dalle 15.30 alle 17.10
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 nel territorio della I Circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti in via telematica
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione del buono è annuale ed è subordinata alla disponibilità delle risorse finanziarie stanziate dalla Regione. Tempi di conclusione: 30 giorni dall'erogazione delle somme da parte della regione e dalla pubblicazione della graduatoria definitiva.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	ricorso entro 30 giorni dalla ricezione della lettera di esclusione dal beneficio
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio-Assistenziali Servizio Interventi Socio Assistenziali ed Integrazione Sociale U.O. Interventi Residenziali per minori ed Inclusione Sociale via Garibaldi n. 26 tel.091/7404230 fax 091/7404212 g.piraino@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Funzionario Amministrativo dott. Giacomo Piraino
		Procedura erogazione servizio	partecipazione bando pubblico
		Modulistica	istanza su apposito fac simile
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	70%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	10
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	30%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	70%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	60%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Interventi di inclusione sociale e tutela dei cittadini adulti o anziani privi in tutto o in parte di autonomia o comunque incapaci di provvedere ai propri interessi, beneficiari di amministrazione di sostegno, in collaborazione con l'ufficio del Giudice Tutelare

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento.http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=21:unita-organizzativa-a-sostegno&catid=40:unita&Itemid=170
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	da Lunedì a Venerdì dalle 09.00 alle 13.00 - Mercoledì anche dalle 15.30 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 sovracircoscrizionale
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Da Lunedì a Venerdì 07.30 -14.00 Mercoledì 07.30 - 18.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti per via telematica - max 30 minuti in ufficio
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	entro 30 giorni dal recepimento del decreto o richiesta di intervento viene effettuata la prima valutazione , gli interventi successivi si sviluppano secondo i tempi stabiliti in progetto
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Interventi Socio-Assistenziali ed Integrazione Sociale Unità Organizzativa A-Sostegno Via Scopari n. 2 tel. 091/617.15.78 - 617.20.77 fax 091/617.12.78
		Responsabile del procedimento	Funzionario Sociologo Dott.ssa Paola Cantelmo p.cantelmo@soc.comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	L'accesso alle prestazioni di consulenza ed orientamento è aperto a tutti i cittadini, agli operatori dei servizi sociali e sanitari ed agli amministratori di sostegno; la presa in carico per i cittadini beneficiari di misure di protezione è subordinata al disposto decreto del Giudice Tutelare ed alla valutazione dell'U.O. A-Sostegno
		Modulistica	SI (http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=242&catid=61&Itemid=222)
		Costi	No
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100% delle richieste che pervengono all'U.O. Si prendono in considerazione le richieste pervenute dai cittadini e dall'Ufficio del Giudice Tutelare, il fabbisogno cittadino è sicuramente di entità maggiore ed in costante aumento
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Contrassegni di parcheggio per disabili - facilitare gli spostamenti con l'autovettura e la possibilità di sosta nelle aree riservate ai soggetti disabili con capacità di deambulazione sensibilmente ridotta e ai non vedenti, residenti nel Comune di Palermo.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it- Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento etchttp://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=27:unita-organizzativa-interventi-per-disabili-e-soggetti-affetti-da-patologie-croniche-e-prevenzione-delle-dipendenze-patologicheex-uffico-h&catid=40:unita&Itemid=173
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 8.30 alle 12.00 il Mercoledì anche di pomeriggio dalle 15.00 alle 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 nel territorio della IV circoscrizione
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 9.30 alle 11.30 il Mercoledì anche di pomeriggio dalle 15.30 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	11 nel territorio della IV circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti in via telematica
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 gg. dalla presentazione dell'istanza
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Interventi Socio Assistenziali e Integrazione Sociale U.O. Interventi per Disabili e Soggetti affetti da Patologie Croniche Via Franco Taormina, 1 Telefono091/7409477 Fax 091/7409464 E-mail ufficioh@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Responsabile Dott.ssa Anna Salone
		Procedura erogazione servizio	rilascio/rinnovo contrassegno di Parcheggio per Disabili
		Modulistica http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=183:modulistica-interventi-socio-assistenziali-ufficio-h-&catid=30:modulistica&Itemid=247	Istanza su fac-simile fornita dal Servizio: è possibile scaricare il modulo dal sito del Comune di Palermo[www.comune.palermo.it/modulistica online/Area della cittadinanza sociale oppure www.comune.palermo.it/Settore Servizi Socio-Assistenziali/donwload/modulistica Interventi Socio Assistenziali (ufficio H)] corredati di: • Certificato medico rilasciato dal Servizio di Medicina Legale della A.S.P. di appartenenza, da cui si evinca l'effettiva capacità di deambulazione impedita o sensibilmente ridotta o del Verbale della commissione medica integrata di cui art. 20 legge n°102/09 riportante l'esistenza dei requisiti sanitari necessari per la richiesta del rilascio del contrassegno invalidi di cui art. 381 comma 2 del DPR 495/92;(in fase di primo rilascio o per rinnovo del contrassegno con validità inferiore a 5 anni o con validità di anni 5 oltre 6 mesi dalla data di scadenza dell'autorizzazione). • Certificato del medico curante con la dicitura che confermi il "persistere delle condizioni sanitarie (capacità di deambulazione sensibilmente ridotta) che hanno dato luogo al rilascio del contrassegno invalidi" (solo per il rinnovo del contrassegno con validità di cinque anni: entro e non oltre 6
			• fotocopia del documento di riconoscimento del disabile e/o del Rappresentante Legale.; • Fotocopia del contrassegno (solo per il rinnovo); • Denuncia presso l'autorità competente in caso di furto o smarrimento;(per smarrimento si può allegare dichiarazione sostitutiva ai sensi del D.P.R. 445/00) • Attestazione di avvenuto pagamento di€ 5,00 per diritti di istruttoria della pratica • Foto formato tessera recente
		Costi	€ 5,00 per diritti di istruttoria della pratica, da effettuare presso la Tesoreria Comunale di Palermo (Banca Nazionale del Lavoro) o con bonifico
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Agevolazioni per il trasporto di persone disabili. Si tratta di interventi volti a garantire la tutela e l'inclusione della persona disabile, a contrastare fenomeni di emarginazione e di solitudine favorendo così processi di partecipazione alla vita sociale. Agevolazioni Trasporto Extraurbano: rilascio di un abbonamento individuale e/o per accompagnatore, per l'intera rete extraurbana dei mezzi dell'Azienda Siciliana Trasporti (AST); Agevolazioni per il trasporto urbano per terapie; scuola-bus: per l'accompagnamento dei minori fino alla scuola dell'obbligo, presso gli istituti frequentati.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI		
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento etc. http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=27:unita-organizzativa-interventi-per-disabili-e-soggetti-affetti-da-patologie-croniche-e-prevenzione-delle-dipendenze-patologicheex-ufficio-h&catid=40:unita&Itemid=173	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 8.30 alle 12.00 il Mercoledì anche di pomeriggio dalle 15.00 alle 17.00	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 nel territorio della IV Circoscrizione	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 9.30 alle 11.30 il Mercoledì anche di pomeriggio dalle 15.30 alle 17.30	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 nel territorio della IV Circoscrizione	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI (Enti Accreditati con il Comune)	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti in via telematica	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi	lo scuolabus da 2 a 15 gg. dalla presentazione dell'istanza, la tessera AST rilasciata il mese di Febbraio di ogni anno	
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni	
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio Assistenziali Servizio Interventi Socio Assistenziali e Integrazione Sociale Interventi per Disabili e Soggetti affetti da Patologie Croniche Via Franco Taormina, 1 tel 091/7409465 E-mail ufficioh@comune.palermo.it	
		Responsabile del procedimento	Responsabile Dott.ssa Anna Salone	
		Procedura erogazione servizio	rilascio di abbonamento (tessere Ast) -voucher per accreditamento trasporto scuolabus e trasporto presso i centri di riabilitazione in regime semiresidenziale.	
		Modulistica	Tessera AST(abbonamento):Compilazione di istanza,solo nel mese di settembre di ogni anno, su apposito fax-simile, [è possibile scaricare il modulo dal sito www.comune.palermo.it/modulistica online/Area della cittadinanza sociale oppure www.comune.palermo.it/Settore Servizi Socio-Assistenziali/donwload/modulistica Interventi Socio Assistenziali (ufficio H)] corredata di: copia autenticata del certificato di invalidità, una fotografia formato tessera, versamento di euro 3.38 su conto corrente o vaglia postale e fotocopia del documento di riconoscimento del disabile e/o del Rappresentante legale, copia della tutela, curatela , amm.ne di sostegno.trasporto scuolabus:Compilazione di istanza su apposito fax-simile, [è possibile scaricare il modulo dal sito www.comune.palermo.it/modulistica online/Area della cittadinanza sociale oppure www.comune.palermo.it/Settore Servizi Socio-Assistenziali/donwload/modulistica Interventi Socio Assistenziali (ufficio H)] corredato di verbale d'invalidità o L. 104/92 e fotocopia del documento di riconoscimento del rappresentante legale, copia di eventuale tutela, curatela , amm.ne di sostegno.	**Trasporto presso centri di riabilitazione in regime semiresidenziale(mediante Accreditamento):Compilazione di istanza su apposito fax-simile, [è possibile scaricare il modulo dal sito www.comune.palermo.it/modulistica online/Area della cittadinanza sociale oppure www.comune.palermo.it/Settore Servizi Socio-Assistenziali/donwload/modulistica Interventi Socio Assistenziali (ufficio H)] corredato da verbale rilasciato ai sensi della L. 104/92, autorizzazione rilasciata dall'ASP indicante il centro di riabilitazione, copia di eventuale tutela/curatela/amm.ne di sostegno e fotocopia del documento di riconoscimento del disabile e/o del Rappresentante Legale.trasporto .Trasporto presso centri di riabilitazione in regime di seminternato e per terapie ambulatoriali (effettuato direttamente dall'A.C.).Compilazione di istanza su apposito fax-simile, [è possibile scaricare il modulo dal sito www.comune.palermo.it/modulistica online/Area della cittadinanza sociale oppure www.comune.palermo.it/Settore Servizi Socio-Assistenziali/donwload/modulistica Interventi Socio Assistenziali (ufficio H)] corredato da Impegnativa USL per terapia;Attestato di frequenza di riabilitazione;copia certificato d'invalidità / copia certificato legge 104/92; fotocopia del documento di riconoscimento del disabile e/o del Rappresentante Legale;copia di eventuale tutela/curatela/amm.ne di sostegno.**
		Costi	nessuno, tranne per l'Ast per cui è richiesta una quota di 3,38 euro	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%	
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%	
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%	
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%	

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Concessione posto di sosta riservato ai disabili: è rivolto ai disabili impossibilitati alla deambulazione autonoma per un massimo di cinque anni rinnovabili

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento etc
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 8.30 alle 12.00, il Mercoledì anche di pomeriggio dalle 15.00 alle 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 nel territorio della IV Circoscrizione
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 8.30 alle 12.00, il Mercoledì anche di pomeriggio dalle 15.00 alle 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 nel territorio della IV Circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti in via telematica
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 20 giorni trasmissione istanza, all'U.O. Gruppo Tecnico, al fine di procedere all'emissione di ordinanze di istituzione posto H personalizzato.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Interventi Socio Assistenziali e Integrazione Sociale Interventi per Disabili e Soggetti affetti da Patologie Croniche Via Franco Taormina, 1 tel 091/7409477 Fax 091/7409464 E-mail ufficioh@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Responsabile Dott.ssa Anna Salone
		Procedura erogazione servizio	procedimento finalizzato all'emissione di ordinanze di istituzione di posti H personalizzati con l'ausilio dell'U.O. Gruppo Tecnico.
		Modulistica	Istanza su fac-simile fornita dal Servizio [è possibile scaricare il modulo dal sito www.comune.palermo.it/modulistica online/Area della cittadinanza sociale oppure www.comune.palermo.it/Settore Servizi Socio-Assistenziali/donwload/modulistica Interventi Socio Assistenziali (ufficio H)] corredata di: Certificato medico rilasciato dal Servizio di medicina Legale dell'ASP di appartenenza , attestante L'impossibilità alla deambulazione autonoma, in aggiunta ad uno dei seguenti documenti: Patente B/S o attestato di servizio rilasciato dal datore di lavoro o attestato di frequenza scolastica o attestato di attività di integrazione sociale o attestato di terapia riabilitativa continuata.Fotocopia del contrassegno, Fotocopia del documento di riconoscimento del disabile e/o del Rappresentante legale.Fotocopia della tutela, Curatela o nomina dell'Amministratore di sostegno.
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Assistenza Domiciliare Disabili Gravi favorire la permanenza e l'integrazione della persona disabile nel proprio nucleo familiare

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento etc
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 8.30 alle 12.00, il Mercoledì anche di pomeriggio dalle 15.00 alle 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 nel territorio della IV Circoscrizione
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 8.30 alle 12.00, il Mercoledì anche di pomeriggio dalle 15.00 alle 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 nel territorio della IV Circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si (Enti Privati accreditati con il Comune)
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti in via telematica
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	non quantificabile in quanto il servizio viene erogato per scorrimento graduatoria a seguito di decesso o rinuncia
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Interventi Socio Assistenziali e Integrazione Sociale Interventi per Disabili e Soggetti affetti da Patologie Croniche Via Franco Taormina, 1 tel. 0917409468 - 091421491 E-mail ufficioh@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Responsabile Dott.ssa Anna Salone
		Procedura erogazione servizio	Assistenza domiciliare per 2 ore giornaliere compreso i festivi per il governo e l'igiene dell'alloggio; per l'igiene e la cura della persona per la preparazione dei pasti; il lavaggio e la stiratura della biancheria; il disbrigo pratiche e l'opportunità di avere anche un sostegno morale. Per la gestione del servizio l'Amministrazione Comunale si avvale di Enti Accreditati, iscritti presso apposito Albo.
		Modulistica	Per il rilascio richiesta Istanza su fac-simile fornita dal Servizio (è possibile scaricare il modulo dal sito del Settore www.attivitasociali.palermo.it) corredati di: • fotocopia della legge 104/92 art. 3 comma 3; • fotocopia del certificato di invalidità 100%; • copia di eventuale tutela/curatela/amm.ne di sostegno; • copia conforme del certificato di invalidità per eventuale altro disabile presente nel nucleo familiare con punteggio superiore al 74%; • ogni altra documentazione medica aggiornata, rilasciata da struttura pubblica attestante l'eventuale aggravamento delle condizioni fisiche del disabile; • ogni altra documentazione attestante l'eventuale variazione della situazione sociale personale o del nucleo familiare; • situazione reddituale del disabile • copia del documento di riconoscimento del disabile o del tutore/curatela/amm.ne di sostegno;
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Interventi per Immigrati, Rifugiati e Nomadi: si tratta di interventi volti a fornire informazioni e orientamento ai soggetti nomadi e immigrati sui servizi sociali del Comune, sulle procedure amministrative e burocratiche, sull'accesso ai servizi legali, sanitari e lavorativi. Al fine di realizzare l'integrazione dei cittadini stranieri nel territorio comunale a mantenere i rapporti con le comunità straniere presenti nel territorio rappresentando le esigenze ai competenti organi, anche attraverso l'azione dei mediatori culturali. Interventi di tutela su incarico dell'Autorità Giudiziaria dei "minori non accompagnati"; valutazioni riguardanti i procedimenti ai sensi dell'art. 31 T.U. sull'immigrazione, per gli interventi tendenti a garantire la permanenza sul territorio italiano del genitore straniero privo di permesso di soggiorno, qualora la sua espulsione possa provocare pregiudizio ai figli minori già integratisi nel territorio cittadino;valutazione delle segnalazioni dell'Ufficio Stranieri della Questura e della presa in carico dei soggetti coinvolti nei programmi di integrazione sociale ex art. 18 Testo Unico sull'immigrazione (soggetti vittime della tratta o ridotti in schiavitù). L'Unità si occupa altresì della programmazione e del monitoraggio di progetti rivolti a migranti.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento etc
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e Venerdì dalle 9.00 alle 13.00, il Mercoledì dalle dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle 15.00 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e Venerdì dalle 9.00 alle 13.00, il Mercoledì dalle dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle 15.00 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	immediato
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio-Assistenziali Servizio Pianificazione Sociale, Gestione dei Servizi Sociali Territoriali e Salute Interventi per Immigrati, Rifugiati e Nomadi Piazza Kalsa, 31 Assistenti Sociali: Telefono 0917408887 - 0916162943 - 0916162750 Esperto Area Socio-Assistenziale e Istruttore segretariato sociale: 0917408886 - 0916161864 segreteria: 0917408885 - fax: 0916164918 ufficio.nomadi.immigrati@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Assistente Sociale Coordinatore Dott.ssa Laura Purpura
		Procedura erogazione servizio	Gli interventi si attivano o su richiesta dei migranti, o di altre istituzioni o altri servizi. i compiti riguardano la presa in carico di minori stranieri non accompagnanti, la Consulenza psico-sociale, il segretariato sociale, l'attività di mediazione culturale, l'orientamento dell'utenza alla fruizione dei servizi, l'elaborazione di progetti di integrazione sociale erx art. 18 T.U. sull'immigrazione e la valutazione sociale richiesta dall'Autorità Giudiziaria ai sensi dell'art. 31 del T.U. sull'immigrazione.
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Centro di Prima Accoglienza Rifugiati Immigrati - azione 26 del Piano di Zona. Accoglienza di immigrati/e che fuggono da situazioni di pericolo presenti nei paesi di provenienza, donne in difficoltà, minori non accompagnati in situazioni di indigenza.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento etc
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, Mercoledì, Giovedìe Venerdì dalle 9.00 alle 11.30 il Mercoledì anche di pomeriggio dalle 15.30 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, Mercoledì, Giovedì e Venerdì dalle 9.00 alle 11.30 il Mercoledì anche di pomeriggio dalle 15.30 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	immediato
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio Assistenziali U.O. Gestione Piano di Zona via Garibaldi 26/32 Telefono 091/779.89.14 - 740.42.57 Fax 091/740.42.12 E-mail r.cusimano@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Funzionario Amministrativo dott.ssa Rosaria Cusimano
		Procedura erogazione servizio	il servizio viene erogato previa valutazione dei requisiti solo per 20 immigrati, rifugiati e rom.
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	70%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	70%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	70%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e gli interventi abitativi

Assegnazione Temporanea alloggi confiscati ai sensi del Regolamento Interventi Abitativi

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Albo Pretorio - Sito Web Comune
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e Venerdì dalle 9:00 alle 12:00 Mercoledì dalle 15:00 - alle 17:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 in sede
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e Venerdì dalle 9:00 alle 12:00 Mercoledì dalle 15:00 - alle 17:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 in sede
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	Immediati
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla comunicazione dell'Ente gestore della concreta fruibilità dell'alloggio
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Tempi previsti per legge
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio-Assistenziali Servizio Assegnazioni Sostegno all'Affitto Sanatorie e Contenzioso U.O Emergenza Abitativa, Assegnazione Alloggi E.R.P. e Confiscati
		Responsabile del procedimento	Maria Concetta Riina sostegnoaffitto@comune.palermo.it - tel. 091-7403034
		Procedura erogazione servizio	Assegnazione temporanea alloggi confiscati tramite scorrimento della apposita Graduatoria di Emergenza abitativa la quale periodicamente viene approvata e aggiornata, con le istanze acquisite, ai sensi del Titolo V del Regolamento Interventi Abitativi
		Modulistica	http://www.comune.palermo.it/modulistica.php
		Costi	No
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	70%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	60%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e gli interventi abitativi

Erogazione Contributi Integrazione Affitto ai sensi L. 431/98

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Albo Pretorio - Sito Web Comune
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e Venerdì dalle 9:00 alle 12:00 Mercoledì dalle 15:00 - alle 17:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 8 sportelli presenti nelle sedi delle Circoscrizioni
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e Venerdì dalle 9:00 alle 12:00 Mercoledì dalle 15:00 - alle 17:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 in sede
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	Immediati
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 150 giorni dalla pubblicazione della graduatoria definitiva
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Tempi previsti per legge
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio-Assistenziali Servizio Assegnazioni Sostegno all'Affitto Sanatorie e Contenzioso U. O. Integrazione all'Affitto
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Roberta Mirabile - e-mail: r.mirabile@comune.palermo.it - tel. 091-7403106
		Procedura erogazione servizio	Erogazione contributi a parziale rimborso del canone di locazione agli aventi diritto. I requisiti per accedere al contributo sono indicati nel bando pubblico emesso dal Comune ai sensi della normativa di riferimento e delle circolari Regionali
		Modulistica	SI http://www.comune.palermo.it/modulistica.php
		Costi	No
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	70%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	60%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e gli interventi abitativi

Gestione Contenzioso - revoche e/o decadenze assegnazioni alloggi E.R.P.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Albo Pretorio - Sito Web Comune
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e Venerdì dalle 9:00 alle 12:00 Mercoledì dalle 15:00 - alle 17:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 in sede
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e Venerdì dalle 9:00 alle 12:00 Mercoledì dalle 15:00 - alle 17:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 in sede
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	Immediati
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 150 giorni dalle segnalazioni pervenute dagli enti gestori.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Tempi previsti per legge
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio-Assistenziali Servizio Assegnazioni Sostegno all'Affitto Sanatorie e Contenzioso U. O. Contenzioso e Recupero alloggi
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Silvana Cantone - e-mail: s.cantone@comune.palermo.it - tel. 091-7403061
		Procedura erogazione servizio	Emissione provvedimenti di revoca per abbandono alloggio, di decadenza per cessione di alloggio o di decadenza per morosità nei pagamenti in seguito alle irregolarità accertate dallo I.A.C.P. o dall'Ufficio Valorizzazione Risorse Patrimoniali
		Modulistica	No
		Costi	No
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	70%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	60%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e gli interventi abitativi

Recupero alloggi E.R.P. occupati abusivamente

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Albo Pretorio - Sito Web Comune
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e Venerdì dalle 9:00 alle 12:00 Mercoledì dalle 15:00 - alle 17:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 in sede
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e Venerdì dalle 9:00 alle 12:00 Mercoledì dalle 15:00 - alle 17:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 in sede
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	Immediati
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Emissione ordinanza di sgombero entro 150 giorni dalla notifica della diffida al rilascio dell'alloggio
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Tempi previsti per legge
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio-Assistenziali Servizio Assegnazioni Sostegno all'Affitto Sanatorie e Contenzioso U. O. Contenzioso e Recupero alloggi
		Responsabile del procedimento	Dott.Rosario Gagliano - e-mail: r.gagliano@comune.palermo.it - tel. 091-7403002
		Procedura erogazione servizio	Emissione diffida al rilascio dell'alloggio occupato senza titolo, emissione ordinanza di sgombero, recupero coattivo tramite coinvolgimento della forza pubblica
		Modulistica	No
		Costi	No
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	70%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	60%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e gli interventi abitativi

Assegnazione in sanatoria ex art. 1 L.R. 11/2002 di alloggi E.R.P.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Albo Pretorio - Sito Web Comune
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e Venerdì dalle 9:00 alle 12:00 Mercoledì dalle 15:00 - alle 17:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 in sede
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e Venerdì dalle 9:00 alle 12:00 Mercoledì dalle 15:00 - alle 17:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 in sede
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	Immediati
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Emissione provvedimenti di assegnazione entro 60 giorni dalla completa integrazione documentale del richiedente
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Tempi previsti per legge
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio-Assistenziali Servizio Assegnazioni Sostegno all'Affitto Sanatorie e Contenzioso U. O. Sanatoria e Voltura
		Responsabile del procedimento	Sig.ra Di Laura Antonina - e-mail: a.dilaura@comune.palermo.it - tel. 091-7403083
		Procedura erogazione servizio	Emissione provvedimenti di assegnazione in sanatoria di alloggi di proprietà comunale, le cui istanze risultano presentate entro il 18/08/2009, in seguito alla completa integrazione documentale.
		Modulistica	No
		Costi	No
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	70%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	60%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e gli interventi abitativi

Ricoveri d'urgenza in strutture ricettive ai sensi del regolamento interventi abitativi

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Albo Pretorio - Sito Web Comune
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lunedì a Venerdì dalle 9:00 alle 13:30 Mercoledì dalle 15:00 - alle 17:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 in sede
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Da Lunedì a Venerdì dalle 9:00 alle 13:30 Mercoledì dalle 15:00 - alle 17:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 in sede
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	Immediati
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla notifica dell'ordinanza di sgombero
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Tempi previsti per legge
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio-Assistenziali Servizio Assegnazioni Sostegno all'Affitto Sanatorie e Contenzioso U.O Emergenza Abitativa, Assegnazione Alloggi E.R.P. e Confiscati
		Responsabile del procedimento	Maria Concetta Riina sostegnoaffitto@comune.palermo.it - tel. 091-7403034
		Procedura erogazione servizio	In caso di estrema urgenza, dovuta a crolli, incendi ed altre calamità non prevedibili, per i quali sia stata disposta ordinanza di sgombero, l'Amministrazione, nei limiti delle risorse finanziarie disponibili, interviene per dare alloggio alle famiglie indigenti, utilizzando transitorie strutture di ricovero
		Modulistica	SI http://www.comune.palermo.it/modulistica.php
		Costi	No
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	2
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	70%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	60%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e gli interventi abitativi

Assegnazione alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Albo Pretorio - Sito Web Comune
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e Venerdì dalle 9:00 alle 12:00 Mercoledì dalle 15:00 - alle 17:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 in sede
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e Venerdì dalle 9:00 alle 12:00 Mercoledì dalle 15:00 - alle 17:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 in sede
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	Immediati
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla comunicazione dell'Ente gestore della concreta fruibilità dell'alloggio
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Tempi previsti per legge
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio-Assistenziali Servizio Assegnazioni Sostegno all'Affitto Sanatorie e Contenzioso U.O Emergenza Abitativa, Assegnazione Alloggi E.R.P. e Confiscati
		Responsabile del procedimento	Maria Concetta Riina sostegnoaffitto@comune.palermo.it tel. 091-7403034
		Procedura erogazione servizio	Assegnazione alloggi di cui al Bando 2003/2004 tramite lo scorrimento della relativa graduatoria approvata nel 2006. Emissione di eventuali provvedimenti di annullamento assegnazione e decadenza graduatoria
		Modulistica	No
		Costi	No
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	70%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	60%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e l'istruzione

Frequenza Asili Nido

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Asili Nido - Circolari inviate ai più importanti uffici comunali (URP, Circoscrizioni etc.) - stampa
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lun. mart. giov. 9,00-12,30, mercoledì: 15,30-17,30 presso l'Ufficio Servizi per l'Infanzia; mart. giov. 9,30-12,30 e merc. 15,30-17,30 presso i nidi
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Dai primi giorni di settembre al 30 giugno L'orario di apertura dei nidi va dalle ore 7,30 alle ore 15,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti presso strutture asili nido
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Presentazione domanda d'iscrizione dal 2 al 31 gennaio di ogni anno; entro lo stesso termine possono essere presentate istanze motivate per il trasferimento dei minori frequentanti ad un altro asilo
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Ricorso in opposizione avverso la graduatoria: **entro 10 gg**. dalla pubblicazione della graduatoria provvisoria per l'accesso agli Asili Nido, presso l'Ufficio Servizi per l'Infanzia; Ricorso giurisdizionale: **entro 60 gg**. dalla data di pubblicazione della graduatoria definitiva al TAR; Ricorso straordinario: **entro 120 gg**. dalla data di pubblicazione della graduatoria definitiva al Pres. della Regione Sicilia.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	**Area della Scuola e Realtà dell'Infanzia** e-mail: areascuola@comune.palermo.it; Ufficio Servizi per l'Infanzia e-mail: servizinfanzia@comune.palermo.it; Via Notarbartolo 21/A 90141 Palermo tel. 091/7404387 - 4342 4320- Fax 091/7404311
		Responsabile del procedimento	Dott. Santa Catania e-mail: s.catania@comune.palermo.it;
		Procedura erogazione servizio	**Consegna cartacea:** Istanza di iscrizione del minore da presentare presso le segreterie dei nidi; **per posta:** Istanza di iscrizione del minore inviata presso l'Ufficio Servizi per l'Infanzia via Notarbartolo, 21/A entro il 31 gennaio; **via e-mail**: istanza d'iscrizione del minore da inviare a: servizinfanzia@comune.palermo.it; settoreservizieducativi@cert.comune.palermo.it.
		Modulistica	**Si** - (Domanda di iscrizione per gli Asili nido comunali dei bambini dai 0 ai 3 anni residenti al Comune di Palermo, pubblicata sul sito del Comune di Palermo - portale della scuola).
		Costi	Quota di compartecipazione in base al reddito.
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Ufficio Servizi per l'Infanzia
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	**Il dato sarà fornito non appena sarà conclusa l'eleborazione della customer satisfaction**
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	60%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	**Il dato sarà fornito non appena sarà conclusa l'eleborazione della customer satisfaction**
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	98%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e l'istruzione

Erogazione contributi obbligatori, ai sensi della normativa vigente alle scuole Primarie e Secondarie di primo grado statale e paritarie per le spese scolastiche - Borse di Studio .

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min.2 di cui 1 informatico)	Sito web:www.comune.palermo.it Circolari inviate alle Istituzioni Scolastiche
	Accesso	Giorno/ore apertura	Area della Scuola - Ufficio Servizi per le scuole:lun.mart.giov.dalle 9,00 alle 12,30 Mercoledì ore 15,30 - 17,30 Istituzioni Scolastiche Statali: secondo rispettivi orari di ricevimento.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni	Segreterie delle Istituzioni Scolastiche
	Erogazione	Giorni/ore apertura	GG.ricevimento della Tesoreria Comunale secondo il calendario stabilito e pubblicato
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	NO c/o sportelli della Tesoreria Comunale
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica 10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio	Max 60 giorni dalla trasmissione delle somme da parte della Regione Siciliana
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Max 60 gg.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Scuola e Realtà dell'Infanzia Ufficio Servizi per le Scuole U.O. Refezione Scolastica e Contributi Diritto allo Studio Via Notarbartolo, 21/A Tel. 0917404322 Fax 0917404352 (e-mail: serviziscuole@comune.palermo.it)
		Responsabile del procedimento	Dott. Pietro Valenti (e-mail : p.valenti@comune.palermo.it)
		Procedura erogazione servizio	1 Pubblicazione Bando Regionale; 2 Presentazione Istanze dei richiedenti c/o le Istituzioni Scolastiche; 3 Istruttoria delle istanze ; 4 approvazione elenco dei beneficiari ; 5 assegnazione somme da parte della Regione Siciliana; 6 Pagamento delle Borse di Studio ai beneficiari.
		Modulistica	SI reperibile su http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=8
		Costi	Imposta di bollo pari a € 2,00 se dovuta.
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1 Segreteria Istituzioni Scolastiche; 2 Area della Scuola - Ufficio Servizi per le Scuole.
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e l'istruzione

Fornitura gratuita LIBRI DI TESTO - D.P.C.M. 320/99 (e successive modifiche)

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web:www.comune.palermo.it Circolari inviate alle Istituzioni Scolastiche
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Area della Scuola - Ufficio Servizi per le Scuole: Lunedì - Martedì - Giovedì ore 09.00-12,30 Mercoledì ore 15,30 - 17,30 Istituzioni Scolastiche Statali: secondo rispettivi orari di ricevimento.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni Ude e Istituti Scolastici (min. 1)	Segreterie delle Istituzioni Scolastiche. Area della Scuola - Ufficio Servizi per le Scuole.
	Erogazione	Giorni/ore apertura	GG. di ricevimento degli Istituti di Credito delle Istituzioni Scolastiche, secondo il calendario stabilito dalle Istituzioni stesse.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni Ude e Istituti Scolastici (min. 1)	NO c/o sportelli deli Istituti di Credito.
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI .
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica 10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Max 60gg. Dalla trasmissione delle somme da parte della Regione Siciliana.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Max 60 gg.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Scuola - Ufficio Servizi per le Scuole U.O. Refezione Scolastica e Contributi Diritto allo Studio Via Notarbartolo, 21/A tel. 0917404312-55 Fax 0917404352 (e-mail: serviziscuole@comune.palermo.it)
		Responsabile del procedimento	Dott. Pietro Valenti (e-mail: p.valenti@comune.palermo.it)
		Procedura erogazione servizio	1 Pubblicazione Bando Regionale; 2 Presentazione istanze dei richiedenti c/o le Istituzioni Scolastiche; 3 Istruttoria delle istanze; 4 Approvazione elenco dei beneficiari; 5 Assegnazione somme da parte della Regione Siciliana; 6 Distribuzione delle somme alle Istituzioni Scolastiche; 7 Pagamento del contributo ai beneficiari.
		Modulistica	Si reperibile su http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=8
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1 Segreterie delle Istituzioni Scolastiche; 2 Area della Scuola - Ufficio Servizi per le Scuole.
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e l'istruzione

Erogazione dei pasti veicolati secondo le modalità previste nel Capitolato d'Oneri e relativi allegati

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min.2 di cui 1 informatico)	Sito web Comune di Palermo - Circolari inviate alle Direzioni delle Istituzioni Scolastiche - Procedura interamente informatizzata.
	Accesso	Giorno/ore apertura	Lunedì - Martedì - Giovedì ore 09.00-12,30 Mercoledì ore 15,30 - 17,30 - Accesso on-line quotidiano al sito web www.comune.palermo.it
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni	**NO** . Accesso on-line quotidiano al sito web www.comune.palermo.it
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì - Martedì - Giovedì ore 09.00-12,30 Mercoledì ore 15,30 - 17,30 - Accesso on-line quotidiano al sito web www.comune.palermo.it
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	NO
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI . Per pagamento ticket refezione scolastica
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio	Erogazione del servizio giornaliero per tutta la durata dell'anno scolastico .
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Max 60 gg.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Scuola e Realtà dell'Infanzia Ufficio Servizi per le Scuole U.O. Refezione Scolastica e Contributi Diritto allo Studio Via Notarbartolo, 21/A el. 0917404322 Fax 0917404352 (e-mail: serviziscuole@comune.palermo.it)
		Responsabile del procedimento	Dott. Pietro Valenti (e-mail: p.valenti@comune.palermo.it)
		Procedura erogazione servizio	Dopo espletamento gara di appalto, l'erogazione del servizio avviene a seguito di presentazione di istanza ed annessa documentazione tutta pubblicata sul sito (www.comune.palermo.it) e trasmessa on-line a tutte le Istituzioni Scolastiche con Centri di Refezione.
		Modulistica	SI . Mod .916,2.1
		Costi	Come da tabella ticket approvata
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	95%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Uffici del Servizio e Segreteria Istituzioni Scolastiche dotate di centri di refezione
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	65%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e l'istruzione

Ufficio Servizi per l'Infanzia - Scuola dell'Infanzia comunale - Assunzione personale supplente insegnanti di scuola dell'infanzia comunali.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Avviso e graduatoria generale del personale supplente insegnante di scuola dell'infanzia - graduatoria di UDE pubblicati sul sito Web Comune di Palermo, Albo Pretorio, bacheche dell'Area e delle UDE.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, Martedì e Giovedi': 9,30-12,30 Mercoledi: 15,30-17,30.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	**Area della Scuola - Ufficio Servizi per l'infanzia.**
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, Martedì e Giovedi': 9,30-12,30 Mercoledi: 15,30-17,30.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	**Area della Scuola - Ufficio Servizi per l'infanzia - Unità Didattica Educativa (U.D.E.).**
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	Immediate
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Avviso triennale entro 10 giorni dalla pubblicazione della graduatoria dell'**Ufficio Scolastico Provinciale di Palermo**.
			Ricezione istanze entro 20 giorni dalla pubblicazione dell'avviso.
			Formulazione graduatoria generale per conferimento supplenze e formulazione graduatorie distinte per Unità Didattiche Educative **(U.D.E.) entro 90 giorni** dall'avviso triennale per l'inserimento nella graduatoria per il conferimento delle supplenze delle scuole dell'infanzia Comunali.
			Convocazione supplenti per incarichi annuali o al termine delle attività didattiche entro una settimana antecedente l'avvio dell'anno scolastico.
			Convocazione da parte delle UDE per conferimento incarico temporaneo entro lo stesso giono dell'assenza dell'insegnante titolare.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Ricorso in opposizione: **entro 10 gg**. dalla pubblicazione della graduatoria generale provvisoria per conferimento supplenze, presso ll'Ufficio Servizi per l'Infanzia; Ricorso giurisdizionale: **entro 60 gg**. dalla data di pubblicazione della graduatoria al TAR; Ricorso straordinario: **entro 120 gg**. dalla data di pubblicazione della graduatoria al Pres. della Regione Sicilia.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	**Area della Scuola -e-mail: areascuola@comune.palermo.it; Ufficio Servizi per l'Infanzia - e-mail: servizinfanzia@comune.palermo.it; Via Notarbartolo 21/A 90141 Palermo tel. 091/7404387 - 4342 4320- Fax 091/7404311**
		Responsabile del procedimento	D.ssa Giulia Di Matteo e-mail: g.dimatteo@per.comune.palermo.it
Trasparenza	Chiarezza procedure	Procedura erogazione servizio	Il Servizio è erogato alle insegnanti che hanno presentato istanza, conforme all'avviso, per l'inserimento nella graduatoria generale per il conferimento delle supplenze nelle scuola dell'infanzia tramite: **convocazione** delle insegnanti per assegnazione incarichi annuali e di sostegno alunni disabili certificati dall'U.S.P. di Palermo; **convocazione** docenti da parte delle singole Unità Didattica Educativa (U.D.E.) per conferimento incarichi temporanei; **- stipula** contratti individuali di lavoro.
		Modulistica:**SI/NO**	**SI** - (Istanza di partecipazione alla procedura per l'inserimento nella graduatoria generale per conferimento supplenze nella scuole dell'infanzia reperibile sul sito del Comune di Palermo).
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
Trasparenza	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	**Ufficio Servizi per l'infanzia - Gestione Scuole dell'Infanzia e Unità Didattiche Educative (UDE).**
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e l'istruzione

Assistenza igienico - personale in favore di alunni diversamente abili frequentanti le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado statali

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Circolare predisposta dall'Ufficio Servizi per le Scuole ad inizio di ciascun anno scolastico e trasmessa alle Istituzioni Scolastiche.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Area della Scuola - Ufficio Servizi per le Scuole: Lun.Mart.e giov. Dalle 9,00 alle 12,30 e merc. Dalle 15,30 alle 17,30. Istituzioni Scolastiche Statali: secondo rispettivi orari di ricevimento.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni Ude e Istituti Scolastici (min. 1)	Segreterie delle Istituzioni Scolastiche Area della Scuola - Ufficio Servizi per le Scuole.
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Tutti i giorni secondo il calendario scolastico.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni Ude e Istituti Scolastici (min. 1)	Nelle Istituzioni Scolastiche Statali.
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Dal primo giorno di ciascun anno scolastico.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Scuola - Ufficio Servizi per le Scuole U.O. Gestione Collaboratori Scolastici c/o le Scuole. Via Notarbartolo,21/A - tel.091/7404330/78 - fax 091/7404311 e-mail:serviziscuole@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott. Pietro Valenti e-mail: p.valenti@comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	Presentazione istanza presso l'Istituzione Scolastica, corredata dalla certificazione medica rilasciata dall'ASP; Assegnazione del personale comunale, con la qualifica di Collaboratore Professionale Scolastico, per l'Assistenza igienico-personale all'alunno.
		Modulistica	NO
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Area della Scuola - Ufficio Servizi per le Scuole Segreterie delle Istituzioni Scolastiche
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e l'istruzione

Ufficio Servizi per l'Infanzia - Frequenza Scuole dell'Infanzia comunale -

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	**Circolare avvio iscrizioni al nuovo anno scolastico e graduatoria definitiva per l'accesso nella scuola dell'infanzia Comunale sul sito Web Comune di Palermo e nelle bacheche dell'Area Scuola e delle scuole dell'infanzia comunali.**
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lunedì a Venerdì dalle ore 9,00 alle 12,30 e Mercoledì dalle 15,30 alle 17,30
		Sportelli presenti	Unità Didattiche Educative (U.D.E)
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Da Lunedì a Venerdì dalle ore 8,00 alle 14,00 o 8,00/16,00 per le scuole con refezione
		Sportelli presenti	Scuola dell'infanzia comunali
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	immediate
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione del servizio	Inizio anno scolastico
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Ricorso in opposizione avverso la graduatoria: **entro 10 gg**. dalla pubblicazione della graduatoria provvisoria per l'accesso alle scuole dell'infanzia comunali, presso la sede dell'Unità Didattica Educativa (UDE) cui afferisce la scuola prescelta; Ricorso giurisdizionale: **entro 60 gg**. dalla data di pubblicazione della graduatoria al TAR; Ricorso straordinario: **entro 120 gg**. dalla data di pubblicazione della graduatoria al Pres. della Regione Sicilia.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	**Area della Scuola e-mail: areascuola@comune.palermo.it; Ufficio Servizi per l'Infanzia e-mail: servizinfanzia@comune.palermo.it; Via Notarbartolo 21/A 90141 Palermo tel. 091/7404387 - 4342 4320- Fax 091/7404311**
		Responsabile del procedimento	D.ssa Giulia Di Matteo e-mail g.dimatteo@per.comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	**Consegna cartacea** dell'istanza di iscrizione del minore alla scuola dell'infanzia presso le segreterie della Unità Didattica Educativa competente entro il 28 febbraio; **On-line**, presso l'indirizzo di posta elettronica della Unità Didattica Educativa cui afferisce la scuola prescelta entro il 28 febbraio.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Modulistica	**Si** - (Domanda di iscrizione scuola dell'infanzia comunale dei bambini dai 3 ai 5 anni residenti al Comune di Palermo, pubblicata sul sito del Comune di Palermo - portale della scuola -).
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
		N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	U.D.E
		Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	71%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	**100%**
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	**100%**

CARTA DEI SERVIZI

ASSISTENZA SPECIALISTICA AGLI ALUNNI DISABILI DELLE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIE E SECONDARIE DI I° GRADO.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Tramite circolare alle Ist.Scol. e avviso sul sito del Comune di Palermo all'Albo Pretorio sulle modalità di attivazione del Servizio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Area della Scuola: Ufficio Assistenza Scolastica - U.O. Assistenza Specialistica da Lunedì a Venerdì ore 9.00-12.30 Mercoledì ore 15.30-17.30 Istituzioni Scolastiche Statali: secondo rispettivi orari di ricevimento
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	NO
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Tutti i giorni, mediamente 2 ore, articolate secondo le esigenze del minore assistito c/o le Ist. Scol.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Presso tutte le istituzioni scolastiche statali che hanno fatto richiesta per l'attivazione del servizio
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Il servizio è curato dai Dirigenti Scol. a seguito dell'erogazione del contributo da parte dell'Area della Scuola e svolto dagli operatori specializzati i quali prestano la loro attività in favore dei minori disabili
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	immediato max 15 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Attivazione del servizio con l'inizio dell'anno scolastico compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	entro 10 giorni dalla data dell'avvio del servizio
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della scuola - via Notarbartolo 21/a, 90141 Palermo e.mail:settoreservizieducativi@cert.comune.palermo.it tel 091/7404389-57 fax 091/7404398 Ufficio Assistenza Scolastica e.mail:assistenzascolasticascuole@comune.palermo.it tel 091/7404310
		Responsabile del procedimento	d.ssa Francesca Paola Anna Sortino (referente tecnico)- e.mail: f.p.a.sortino@comune.palermo.it d.ssa S.Merendino (referente amm.vo) e.mail: s.merendino@comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	A seguito di bando pubblico, predisposizione graduatoria per gli assistenti specializzati da assegnare alle scuole che hanno fatto richiesta per gli alunni disabili frequentanti - erogazione contributo alle istituzioni scolastiche per provvedre all'espletamento del servizio per il tramite dell'assistente assegnato al minore disabile
		Modulistica: **SI/NO**	Modello istanza da richiedere alle istituzioni scolastiche
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	U.O. Assistenza specialistica e Istituzioni Scolastiche
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100% Rapporti con le famiglie e raccordi operativi con gli assistenti e con altre figure istituzionali che a vario titolo si occupano dei minori disabili
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100% - Il servizio è erogato a tutti i minori disabili in possesso dell'art.3 comma 3^ Legge 104/92 i cui genitori fanno richiesta benchè non a copertura dell'intero orario scolastico a causa delle insufficienti risorse finanziarie disponibili
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	98% relativo alla qualità del servizio, mentre è risultato inadeguato il tempo di erogazione
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e l'istruzione

Ufficio Servizi per l'Infanzia - Scuole Comunali dell'Infanzia - Integrazione degli alunni disabili.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Avvisi affissi nelle scuole.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lunedì a Venerdì ore scolastiche
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Via Germania n.8
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lunedì a Venerdì dalle ore 8,00 alle 14,00 o 8,00/16,00 per le scuole con refezione.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Presso tutte le Sezioni di Scuola dell'Infanzia comunale
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	Immediate
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Attivazione del servizio con l'inizio dell'anno scolastico
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	**Area della Scuola - e-mail: areascuola@comune.palermo.it - Ufficio Servizi per l'Infanzia - e-mail: servizinfanzia@comune.palermo.it - Via Notarbartolo 21/A 90141 Palermo tel. 091/7404387 - 4342 4320- Fax 091/7404311**
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Rosanna Patorno - **e-mail: r.patorno@comune.palermo.it;**
		Procedura erogazione servizio	**Supporto alle insegnanti con minori disabili o con disagi comportamentali e disturbi dell'attenzione; Supporto genitoriale, pianificazione e invio, se necessario, dei genitori all'Asp di appartenenza dove verranno rappresentate le criticità riscontrate.**
		Modulistica: **SI/NO**	No
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	U.O. Pedagogica e U.D.E. di competenza
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e l'istruzione

Istruzione. Progetti Educativi

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min.2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari inviate alle scuole ed agli uffici coinvolti (U.S.P.; URP, Unità decentrate per la lotta alla
	Accesso	Giorno/ore apertura	Lunedì - Martedì - Giovedì: 9:00-12:30, Mercoledi: 15:30-17:30 presso l'Ufficio ed attraverso incontri finalizzati alla divulgazione della conoscenza rivolti ai docenti ed ai partner coinvolti
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni	Presso le unità decentrate per la lotta alla dispersione scolastica
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Dal mese di ottobre alla fine dell'anno scolastico
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	no
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	si, attraverso le scuole
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti presso l'Area della Scuola - U.O. Educazione Permanente.
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio	30 giorni dalla presentazione delle adesioni da parte delle scuole ed in base alla calendarizzazione comunicata ad inizio anno
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Eventuali disservizi possono essere sempre segnalati con riscontro entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Scuola - Ufficio Capo Area - Via Notarbartolo, 21/A , 90141 areascuola@comune.palermo.it tel. 091 7404337 - 7404350, fax 091 7404324 U.O. Educazione Permanente portaledellascuola@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Cecilia Villanova
		Procedura erogazione servizio	Programmazione offerta formativa in sinergia con partner pubblici e privati. Divulgazione delle iniziative. Ricezione adesione scuole e pianificazione attività progettuali. Somministrazione customer satisfaction e elaborazione dati raccolti.
		Modulistica	Il modulo di adesione viene inviato contestualmente alla circolare ed è scaricabile dal sito web.
		Costi	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Area della Scuola - Via Notarbartolo, 21/A , 90141 areascuola@comune.palermo.it
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e l'istruzione

Interventi per la lotta alla dispersione scolastica.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Circolari inviate alle Istituzioni Scolastiche-e pubblicate sul portale della scuola (sito istituzionale)
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì - Martedì - Giovedì: 9:00 - 12:30, Mercoledi: 15:30-17:30 presso l'Ufficio
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni Ude e Istituti Scolastici (min. 1)	Unità decentrate per la lotta alla dispersione scolastica *
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì - Martedi - Giovedì ore 9:00 - 12:30, Mercoledì ore 15:30 - 17:30 presso l'Area della Scuola - Ufficio Capo Area - Via Notarbartolo, 21/A
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni Ude e Istituti Scolastici (min. 1)	Unità decentrate per la lotta alla dispersione scolastica*
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti presso l'Area della Scuola - U.O. Dispersione Scolastica: Prevenzione e Successo Formativo
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	72 ore dalla segnalazione da parte della scuola viene effettuata la prima visita domiciliare
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Eventuali disservizi possono essere sempre segnalati con riscontro entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Scuola - Ufficio Capo Area - Via Notarbartolo, 21/A , 90141 areascuola@comune.palermo.it tel. 091 7404331 - U.O. Dispersione Scolastica: Prevenzione e Successo Formativo
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Sabrina Di Salvo
		Procedura erogazione servizio	Il servizio parte su segnalazione della scuola di inadempienze scolastiche. Ad ogni segnalazione viene effettuata una visita domiciliare. In base alle situazioni riscontrate il caso può essere segnalato successivamente alle autorità competenti (Servizi Sociali, Procura per i minori , V.V.U.U.)
		Modulistica	Allegata alla circolare e pubblicata sul portale della scuola http://portscu.comune.palermo.it/portscu/jsp/home.do?sportello=portscu
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Area della Scuola - Via Notarbartolo, 21/A , 90141 areascuola@comune.palermo.it
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

* c/o Scuola Materna Primavera - Viale Regione Siciliana, 2257
* c/o 1^ UDE - Via Messina Marine, 15
* c/o I.C. Borgo Ulivia - Pirandello Via Dell' Usignolo, 5
* c/o I.C. Crispi/Cocchiara - Via Barisano da Trani, 35
* c/o I.C. Vittorio Emanuele III, plesso Capitano Basile, - Via Capitano Basile, 53

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sezione sull'home page del Comune di Palermo; Applicativo Super@ – Modulistica on line ed in Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedi e Giovedì ore 9:00 - 13:00 Mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedi e Giovedì ore 9:00 - 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di delegare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	Immediati
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	1) Immediati 2) tre/cinque giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ricorsi (max tempi previsti per legge)	Immediati
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo Tel. 091/7404633 - Fax: 091/688.27.95 PEC: suapfacile@cert.comune.palermo.it;
		Responsabile	Dott. Matteo Benigno
		Procedura erogazione servizio	Consulenza ed orientamento all'utenza per la promozione, diffusione e la migliore conoscenza delle opportunità e potenzialità esistenti per lo sviluppo economico del territorio
		Modulistica	Sezione sull'home page del Comune di Palermo; Applicativo Super@ – Modulistica on line ed in Ufficio http://cqd.comune.palermo.it/CQDSupera/CQDViewFrames.jsp?ep=ATTPRO
		Costi	**DIRITTI DI RICERCA** per ogni documento risalente a non oltre un anno dalla richiesta nulla è dovuto. per ogni documento risalente a oltre un anno dalla richiesta e fino a 10 anni: € 0,55 per ogni documento risalente ad oltre 10 anni dalla richiesta e fino a 20 anni: € 2,60 per ogni documento risalente ad oltre 20 anni dalla richiesta: € 5,20 COSTI DI RIPRODUZIONE riproduzione fotostatica formato UNI A/4 (o formati inferiori): € 0,15 a pagina. riproduzione fotostatica per formati superiori all'UNI A/4 e per formati UNI A/3 : € 0,25 a pagina costo di stampa di documento ricavato da memoria informatica: € 0,15
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Tutto lo Sportello Unico Attività Produttive
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le attività impreditoriali e produttive

Autorizzazioni per collocazioni di impianti e mezzi pubblicitari temporanei e permanenti ed affissione di manifesti murali

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web Comune di Palermo - Sportello Unico per le Attività Produttive - Super@ - procedimenti e modulistica - Circolari e comunicazioni affisse nelle bacheche dell'ufficio.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	1) accesso allo sportello telematico: http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera 2)posta certificata e firma digitale: sviluppoeconomico@cert.comune.palermo.it 3) per appuntamento, previa richiesta scritta e motivata tramite PEC; 4) Ufficio Assistenza all'utenza di Via Monte San Calogero 28 nei giorni e orari seguenti: LUN. E VEN. dalle 9.00 alle13.00; MERCOLEDI' dalle 15.00 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	1) l'Ufficio Rilascio Atti Piano T. Via U. La Malfa 34 nei giorni e orari seguenti:Da LUN. a VEN. dalle 9.00 alle 13.00; MERCOLEDI' dalle 15.00 alle17.00; 2) mediante spedizione posta elettronica certificata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI, mediante specifica delega del richiedente l'autorizzazione
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Secondo quanto previsto dalla delib.C.C.n°608 del 27/10/2011 che approva il regolamento "Disciplina dei procedimenti amm.vi del Comune di Palermo" i tempi previsti per il rilascio delle autorizzazioni pubblicità permanenti sono giorni 60 ,per il rilascio della pubblicità temporanea giorni 30; entro 4 giorni per le affissioni murali.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Entro 10 giorni avverso le comunicazioni di avvio di procedimenti negativi; entro i termini previsti dalla legge (60gg.) nei casi di ricorsi ai Giudici Amministrativi.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alle Imprese Servizio Concessioni Suolo Pubblico e Pubblicità Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel.091/7404613- 4612 – 4621 Fax:091/688.27.95 email: sviluppoeconomico@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Caterina Sciortino; per le affissioni Sig.ra Maria Pia Perchia
		Procedura erogazione servizio	Il servizio viene erogato a seguito di istanza prodotta utilizzando la modulistica di seguito riportata e scaricabile dal sito web del Comune di Palermo. Durante la successiva fase istruttoria, l'istante, laddove necessario, può essere invitato ad integrare la documentazione già prodotta e ritenuta carente. A conclusione di detta fase viene emesso un formale provvedimento amministrativo che, se di contenuto positivo, autorizza il richiedente a collocare temporaneamente o permanentemente l'impianto o il mezzo pubblicitario; se di contenuto negativo, assume la forma di rigetto della richiesta per le motivazioni in esso riportate. Le affissioni di manifesti murali vengono effettuate dagli attacchini comunali negli appositi spazi (stendardi) gestiti dal Servizio Affissioni.
		Modulistica: **SI/NO**	http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=14
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria (Delib.C.C.n°20del2/3/2011) e pagamento dell'imposta comunale di pubblicità e dei diritti di affissione come da Regolamento comunale sulla pubblicità e pubbliche affissioni (ultimo agg. Deli. Comm. Straord. N°39 del 23.03.2012) e variabili in base alle tipologie e caratteristiche dell'impianto, ubicazioni, dimensioni, durata e quantità dei manifesti.)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Per le autorizzazioni di pubblicità permanente e temporanea viene coinvolto l'Ufficio del Centro Storico per l'espressione del parere allorquando la pubblicità viene richiesta nel centro storico cittadino e la, Sovraintendenza ai BB.CC. se la collocazione della pubblicità viene richiesta in siti di particolare pregio storico ed architettonico; vengono coinvolti oltre ai suddetti, anche il Serv. Mobilità e Traffico.
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	65%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	70%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	65%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	90%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	90%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le attività impreditoriali e produttive

Autorizzazione di suolo pubblico per passi ed accessi carrabili

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web Comune di Palermo - Circolari e comunicazioni affisse nelle bacheche dell'ufficio.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	1) accesso allo sportello telematico: http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera 2)posta certificata e firma digitale: sviluppoeconomico@cert.comune.palermo.it 3) per appuntamento, previa richiesta scritta e motivata tramite PEC; 4) Ufficio Assistenza all'utenza di Via Monte San Calogero 28 nei giorni e orari seguenti: LUN. E VEN. dalle 9.00 alle13.00; MERCOLEDI' dalle 15.00 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	1) l'Ufficio Rilascio Atti Piano T. Via U. La Malfa 34 nei giorni e orari seguenti:Da LUN. a VEN. dalle 9.00 alle 13.00; MERCOLEDI' dalle 15.00 alle17.00; 2) mediante spedizione posta elettronica certificata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI, mediante specifica delega del richiedente la concessione
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	60 giorni dalla data di completamento della documentazione, comprensiva di eventuali pareri di altri Uffici e/o Servizi.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni avverso le comunicazioni di avvio di procedimenti negativi; entro i termini previsti dalla legge (60gg.) nei casi di ricorsi ai Giudici Amministrativi.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alle Imprese Servizio Concessioni Suolo Pubblico e Pubblicità Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel.091/7404613- 4612 – 4621 Fax:091/688.27.95 email: sviluppoeconomico@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Sig. Orazio Peres
		Procedura erogazione servizio	Il servizio viene erogato a seguito di istanza prodotta utilizzando la modulistica di seguito riportata e scaricabile dal sito web del Comune di Palermo. Durante la successiva fase istruttoria, l'istante, laddove necessario, può essere invitato ad integrare la documentazione già prodotta e ritenuta carente. A conclusione di detta fase viene emesso un formale provvedimento amministrativo che, se di contenuto positivo, autorizza il richiedente ad utilizzare i lsuolo pubblico per la finalità richiesta; se di contenuto negativo, assume la forma di rigetto della richiesta per le motivazioni in esso riportate.
		Modulistica: **SI/NO**	http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=14
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria (Delib.C.C.n°20 del 2/3/2011) e pagamento tassa occupazione suolo pubblico come da regolamento TOSAP.
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Ufficio Tecnico del Settore; Serv. Mobilità e Traffico.
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	60%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	70%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	60%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le attività impreditoriali e produttive

Concessioni di suolo pubblico temporanee e permanenti (scavi e luminali - tende - impianti di distribuzione carburanti ponteggi, cassoni, piattaforme aeree, manifestazioni, traslochi, fioriere, rastrelliere, esercizi di somministrazione)

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web Comune di Palermo - Sportello Unico per le Attività Produttive - Super@ - procedimenti e modulistica - Circolari e comunicazioni affisse nelle bacheche dell'ufficio.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	1) accesso allo sportello telematico: http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera 2)posta certificata e firma digitale: sviluppoeconomico@cert.comune.palermo.it 3) per appuntamento, previa richiesta scritta e motivata tramite PEC; 4) Ufficio Assistenza all'utenza di Via Monte San Calogero 28 nei giorni e orari seguenti: LUN. E VEN. dalle 9.00 alle13.00; MERCOLEDI' dalle 15.00 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	1) l'Ufficio Rilascio Atti Piano T. Via U. La Malfa 34 nei giorni e orari seguenti:Da LUN. a VEN. dalle 9.00 alle 13.00; MERCOLEDI' dalle 15.00 alle17.00; 2) mediante spedizione posta elettronica certificata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI, mediante specifica delega del richiedente l'autorizzazione
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 60 giorni per le occupazioni permanenti; entro 30 giorni per le occupazioni temporanee.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Entro 10 giorni avverso le comunicazioni di avvio di procedimenti negativi; entro i termini previsti dalla legge(60gg.) nei casi di ricorsi ai Giudici Amministrativi.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alle Imprese Servizio Concessioni Suolo Pubblico e Pubblicità Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel.091/7404622-4660 – 4626 Fax:091/688.27.95 email:sviluppoeconomico@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Sig. Giuseppe Agrusa - Sig.ra Matilde Ciaccio
		Procedura erogazione servizio	Il servizio viene erogato a seguito di istanza prodotta utilizzando la modulistica di seguito riportata e scaricabile dal sito web del Comune di Palermo. Durante la successiva fase istruttoria, l'istante, laddove necessario, può essere invitato ad integrare la documentazione già prodotta e ritenuta carente. A conclusione di detta fase viene emesso un formale provvedimento amministrativo che, se di contenuto positivo, autorizza il richiedente ad utilizzare il suolo pubblico per la finalità richiesta; se di contenuto negativo, assume la forma di rigetto della richiesta per le motivazioni in esso riportate.
		Modulistica: **SI/NO**	http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=14
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria (delib.C.C.n°20 del 2/3/2011) e pagamento tassa occupazione suolo pubblico come da regolamento TOSAP, TARIFFARIO
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Per le occupazioni di suolo pubblico su sede stradale viene coinvolto il Servizio Mobilità Urbana per l'emissione dell'ordinanza propedeutica al provvedimento concessorio. Allorquando il suolo pubblico richiesto è di pregio storico ed architettonico, viene coinvolta la Sovraintendenza ai BB.CC. per l'espressione del parere. Per IDC è coinvolto il Sett.Urbanistica.
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	75%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Sanzioni pecuniarie e Ruoli

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web Comune di Palermo - Circolari e comunicazioni affisse nelle bacheche dell'ufficio.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	1) accesso allo sportello telematico: http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera 2)posta certificata e firma digitale: sviluppoeconomico@cert.comune.palermo.it 3) per appuntamento, previa richiesta scritta e motivata tramite PEC; 4) Ufficio Assistenza all'utenza di Via Monte San Calogero 28 nei giorni e orari seguenti: LUN. E VEN. dalle 9.00 alle13.00; MERCOLEDI' dalle 15.00 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Mediante spedizione posta elettronica certificata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI, mediante specifica delega del richiedente la concessione
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	5 anni dall'accertamento dell'illecito.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 gg per il ricorso al Giudice di Pace.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alle Imprese Servizio Concessioni Suolo Pubblico e Pubblicità Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel.091/7404613- 4612 – 4621 Fax:091/688.27.95 email: sviluppoeconomico@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott. Edoardo D'Angelo
		Procedura erogazione servizio	A seguito di verbali dei VV.UU. Viene redatta l'ordinanza ingiunzione che viene notificata all'interessato tramite messi comunali. In alcuni casi, l'utente chiede l'audizione o presenta scritti difensivi che vengono valutati prima di emettere l'ingiunzione. In caso di Se l'ingiunzione non viene pagata, si redige il ruolo per il tramite di Equitalia.
		Modulistica: **SI/NO**	http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=14
		Costi	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Comando di P.M.
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Servizio e UO Somministrazione Alimenti e Bevande

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sezione sull'home page del Comune di Palermo; Applicativo Super@
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 – 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Posta Elettronica Certificata	tutti i giorni
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di delegare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediati Richiesta di eventuale integrazione documentale entro 60 giorni dalla comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404620- Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa D'Angelo Laura
		Procedura erogazione servizio	Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di attività di pubblico esercizio, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edlizio-urbanistici.
		Modulistica	http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera
			Comunicazione relativa all'esercizio di attività di somministrazione
			Istanza relativa all'esercizio di attività di somministrazione
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	75%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Servizio e UO Commercio aree private

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sezione sull'home page del Comune di Palermo; Applicativo Super@
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 – 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 per circoscrizione
	Erogazione	Giorni/ore apertura	mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 per circoscrizione
		Possibilità di delegare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediati Richiesta di eventuale integrazione documentale entro 30 giorni dalla comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404606-4651- Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa A. Esposito
		Procedura erogazione servizio	Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edlizio-urbanistici. L'interessato ha facoltà di avviare, trasformare o cessare l'attività subito dopo la presentazione della comunicazione.
		Modulistica	http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera
			SCIA relativa ad esercizio di commercio al dettaglio di vicinato
			SCIA relativa al subingresso per esercizio di commercio al dettaglio di vicinato, medie strutture di vendita, grandi strutture di vendita
			Istanza relativa ad esercizio di commercio al dettaglio medie strutture
			Istanza relativa ad esercizio di commercio al dettaglio grandi strutture
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	75%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Autorimesse

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 – 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di delegare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Richiesta di eventuale integrazione documentale da far pervenire entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni al TAR/120 giorni al Presidente della Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404625 - 4647 - 4636 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Cecilia Pecoraro
		Procedura erogazione servizio	Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edlizio-urbanistici. L'interessato ha facoltà di avviare, trasformare o cessare l'attività subito dopo la presentazione della comunicazione.
		Modulistica	http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera
			Richiesta di Autorizzazione unica
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	75%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Svincoli cauzione

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 – 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di delegare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Richiesta di eventuale integrazione documentale da far pervenire entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni al TAR/120 giorni al Presidente della Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404625 - 4647 - 4636 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Cecilia Pecoraro
		Procedura erogazione servizio	Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edlizio-urbanistici. L'interessato ha facoltà di avviare, trasformare o cessare l'attività subito dopo la presentazione della comunicazione.
		Modulistica	http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera
		Costi	Marca da bollo € 14,62 (salvo per trasporto prodotti vitivinicoli)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	75%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Manifestazioni di sorte locali

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 – 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di delegare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Richiesta di eventuale integrazione documentale da far pervenire entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni al TAR/120 giorni al Presidente della Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404625 - 4647 - 4636 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Cecilia Pecoraro
		Procedura erogazione servizio	Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edlizio-urbanistici. L'interessato ha facoltà di avviare, trasformare o cessare l'attività subito dopo la presentazione della comunicazione.
		Modulistica	http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	75%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Impianti distribuzione carburanti stradali e uso privato

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 – 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di delegare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 giorni per istanza completa/Richiesta di eventuale integrazione documentale da far pervenire entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni al TAR/120 giorni al Presidente della Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404625 - 4647 - 4636 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Cecilia Pecoraro
		Procedura erogazione servizio	Attività di rilascio pareri di natura urbanistica e di sicurezza stradale
		Modulistica	http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	75%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Registrazione attività di spettacolo viaggiante

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 - 13:00 mercoledi ore 15:00 - 17:00 In Via Ugo La Malfa 34- per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di delegare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Richiesta di eventuale integrazione documentale da far pervenire entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni al TAR/120 giorni al Presidente della Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404625 - 4647 - 4636 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Cecilia Pecoraro
		Procedura erogazione servizio	Presentazione istanza di registrazione attività nuova/esistente (distinta per singole attrazioni) corredata da idonea documentazione tecnica da sottoporre al vaglio della Commissione Provinciale di Pubblico Spettacolo per l'acquisizione del relativo parere necessario ai fini del rilascio del codice identificativo da parte del Comune. L'interessato ha l'obbligo di comunicare al Comune ev. cessione, vendita o dismissione dell'attività.
		Modulistica	http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera
		Costi	Marca da bollo € 14,62 oltre diritti di segreteria
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	75%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Agenzied'affari/parcheggi a cielo aperto

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Venerdì ore 9:00 – 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di delegare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 giorni per istanza completa/ Richiesta di eventuale integrazione documentale da far pervenire entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni al TAR/120 giorni al Presidente della Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404625 - 4647 - 4636 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Cecilia Pecoraro
		Procedura erogazione servizio	Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di agenzie d'affari/parcheggio a cielo aperto, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edlizio-urbanistici. L'interessato ha facoltà di avviare, trasformare o cessare l'attività subito dopo la presentazione della comunicazione.
		Modulistica	http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera SEGNALAZIONE CERTIFICATA DI INIZIO ATTIVITA'-SCIA IN RETE
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	75%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Vidimazione tabelle giochi proibiti in P.E./giornale degli affari/registri sostanze zuccherine/documenti di accompagnamento di prodotti vitivinicoli

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 – 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e Giovedì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,00 - mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di delegare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 giorni per istanza completa/immediati per prodotti vitivinicoli Richiesta di eventuale integrazione documentale da far pervenire entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni al TAR/120 giorni al Presidente della Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404603- - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Marcella Pedicone
		Procedura erogazione servizio	Presentazione istanza su mod. specifico. Definizione istruttoria sino al rilascio del documento vidimato.
		Modulistica	http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera Richiesta vidimazione tabella giochi proibiti/giornale degli
		Costi	Marca da bollo € 14,62 (salvo per trasporto prodotti vitivinicoli) oltre diritii di segreteria
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	75%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Taxi

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici - Quotidiani
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 – 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e Giovedì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,00 - mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediati Richiesta di nulla osta alla MCTC nell'eventualità della sostituzione dell'autovettura adibita al Servizio Taxi
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404603- - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Marcella Pedicone
		Procedura erogazione servizio	Rilascio della licenza; rinnovo annuale; trasferimento; cessazione; autorizzazione per la sostituzione alla guida; nulla osta per la sostituzione dell'autoveicolo.
		Modulistica	http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera
			Dichiarazione sostitutiva ai sensi dell'art. n. 46 e/o 47 del DPR 445/2000 presente sul sito
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive - Tipologia Case di Riposo

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Modulistica in possesso degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 – 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni Richiesta di eventuale integrazione documentale entro 30 giorni dalla comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni T.A.R. - max 120 giorni Presidente Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404625- Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Cecilia Pecoraro
		Procedura erogazione servizio	Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edlizio-urbanistici. L'interessato ha facoltà di avviare, trasformare o cessare l'attività subito dopo la presentazione della comunicazione.
		Modulistica	http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera
			SCIA Scarico acque reflue Mod. 6 Ambienti sotterranei o semosotterranei Mod. 4 Richiesta documentazione Mod. 5 Richiesta di Autorizzazione Unica Mod. Unico Voltura Mod. 9
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	95%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive - Tipologia Case Appartamenti Vacanze

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Modulistica in possesso degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 – 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni Richiesta di eventuale integrazione documentale entro 30 giorni dalla comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni T.A.R. - max 120 giorni Presidente Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404625- - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Cecilia Pecoraro
		Procedura erogazione servizio	SCIA per Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edlizio-urbanistici. L'interessato ha facoltà di avviare, trasformare o cessare l'attività subito dopo la presentazione della comunicazione.
		Modulistica	http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera SCIA Richiesta di Autorizzazione Unica Mod. Unico Voltura Mod. 9
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	85%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	70%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive - Tipologia Case per Ferie

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Modulistica in possesso degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 – 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni Richiesta di eventuale integrazione documentale entro 30 giorni dalla comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni T.A.R. - max 120 giorni Presidente Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404625- - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Cecilia Pecoraro
		Procedura erogazione servizio	SCIA per Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edlizio-urbanistici. L'interessato ha facoltà di avviare, trasformare o cessare l'attività subito dopo la presentazione della comunicazione.
		Modulistica	http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera SCIA Richiesta di Autorizzazione Unica Mod. Unico Voltura Mod. 9
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	80%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Attività informativa e di presentazione istanze per estetisti

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Modulistica in possesso degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 – 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	0 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni Richiesta di eventuale integrazione documentale entro 30 giorni dalla comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni T.A.R. - max 120 giorni Presidente Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404608- - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Cecilia Pecoraro
		Procedura erogazione servizio	Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edlizio-urbanistici. L'interessato ha facoltà di avviare, trasformare o cessare l'attività subito dopo la presentazione della comunicazione.
		Modulistica	http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera Scarico acque reflue Mod. 6 SCIA Ambienti Sotterranei o semisotterranei Mod. 6 Richiesta di Autorizzazione Unica Mod. Unico Voltura Mod. 9
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	95%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	95%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	60%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	90%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Mercatini rionali settimanali - Attività informativa e di presentazione di istanze finalizzate al rilascio di autorizzazioni per la concessione di aree pubbliche per l'esercizio del commercio (Tip.B), attivazione e gestione delle comunicazioni di sub ingresso

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	sito Web comune di Palermo modulistica comunicazione per attivazione sub ingresso
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 – 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti in via telematica e 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 60 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/74046021- - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Maria Letizia Vassallo
		Procedura erogazione servizio	valutazione della richiesta dell'utente e consequenziale soddisfazione delle richieste avanzate
			istanze per il rilascio di nuove autorizzazioni per il commercio su aree pubbliche (tip.B) - richieste per attivazione di sub ingresso; Istanza autorizzazione temporanea (da trasmettere con raccomandata + marca da bollo di €.16,00)
		Modulistica	http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (delib. C.C. n°20 del 2/3/2011 (se nuova autorizzazione, in più una marca da bollo di €.14,62)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1 U.O
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	75%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

NCC autoambulanze

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 – 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e Giovedì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,00 - mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediati Richiesta di nulla osta alla MCTC nell'eventualità della sostituzione dell'autoambulanza adibita al Servizio NCC
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404625 - 4647 - 4636 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: attivitageneralisuap@comune.palermo.it suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Maria Letizia Vassallo
		Procedura erogazione servizio	Rilascio dell'autorizzazione; cessazione; nulla osta per la sostituzione dell'autoambulanza.
		Modulistica	Dichiarazione sostitutiva ai sensi dell'art. n. 46 e/o 47 del DPR 445/2000 presente sul sito
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

NCC autovetture

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici - Quotidiani
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 – 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e Giovedì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,00 - mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediati Richiesta di nulla osta alla MCTC nell'eventualità della sostituzione dell'autovettura adibita al Servizio NCC
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404603 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Marcella Pedicone
		Procedura erogazione servizio	Rilascio dell'autorizzazione; rinnovo biennale dell'autorizzazione; trasferimento; cessazione dell'attività; nulla osta per la sostituzione dell'autoveicolo.
		Modulistica	Dichiarazione sostitutiva ai sensi dell'art. n. 46 e/o 47 del DPR 445/2000 presente sul sito
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

NCC trazione animale

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 – 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediati Richiesta di nulla osta al Cantiere Municipale del Comune di Palermo nell'eventualità della sostituzione della carrozza adibita al Servizio NCC
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404603 - - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Marcella Pedicone
		Procedura erogazione servizio	Rilascio dell'autorizzazione; rinnovo triennale dell'autorizzazione; trasferimento; cessazione; nulla osta per la sostituzione della carrozza.
		Modulistica	Dichiarazione sostitutiva ai sensi dell'art. n. 46 e/o 47 del DPR 445/2000 presente sul sito
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Noleggio senza conducente

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 – 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione	Tempi di erogazione servizio (max	Immediati
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404603 - - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Marcella Pedicone
		Procedura erogazione servizio	Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edlizio-urbanistici. L'interessato ha facoltà di avviare, trasformare o cessare l'attività subito dopo la presentazione della comunicazione.
		Modulistica	SEGNALAZIONE CERTIFICATA DI INIZIO ATTIVITA' relativa ad esercizio di noleggio senza conducente presente sul sito Dichiarazione sostitutiva ai sensi dell'art. e/o 47 del DPR 445/2000 presente sul sito Dichiarazione di accettazione del delegato presente sul sito. Comunicazione di variazione societaria presente sul sito
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive - Tipologia Ostelli

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Modulistica in possesso degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 – 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni Richiesta di eventuale integrazione documentale entro 30 giorni dalla comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni T.A.R. - max 120 giorni Presidente Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404602 - 4625 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Cecilia Pecoraro
		Procedura erogazione servizio	Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edlizio-urbanistici. L'interessato ha facoltà di avviare, trasformare o cessare l'attività subito dopo la presentazione della comunicazione.
		Modulistica	http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera Struttura Turistico Ricettiva Mod.10 Richiesta di Autorizzazione Unica Mod. Unico Voltura Mod. 9
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

SERVIZI ATTIVITA' GENERALI - PROCEDIMENTI SANZIONATORI RIFERITI ALLE ATTIVITA' PRODUTTIVE

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 – 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti all'ufficio consulenza)	10 minuti via telematica - 10 minuti presso ufficio consulenza
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Il Servizio d' informazione viene reso con immediatezza
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404637 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it;
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Rosalia Sposito
		Procedura erogazione servizio	Vengono posti in essere i provvedimenti di irrogazione delle sanzioni di competenza del SUAP non appena l'Ufficio viene messo a conoscenza del mancato rispetto di una norma e/o di un regolamento
		Modulistica	
		Costi	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	75%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive - Tipologia Stabilimenti Balneari

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Modulistica in possesso degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 – 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni Richiesta di eventuale integrazione documentale entro 30 giorni dalla comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni T.A.R. - max 120 giorni Presidente Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404602 - 4625 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it;
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Cecilia Pecoraro
		Procedura erogazione servizio	Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edlizio-urbanistici. L'interessato ha facoltà di avviare, trasformare o cessare l'attività subito dopo la presentazione della comunicazione.
		Modulistica	http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera Struttura Turistico Ricettiva Mod.10 Scarico acque reflue (dove previsto) Mod. 6 Richiesta di Autorizzazione Unica Mod. Unico Voltura Mod. 9
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1 (ove previsto)
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	95%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	85%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	75%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Attività informativa e di presentazione istanze per tatuaggi e piercing

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Modulistica in possesso degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 - 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni Richiesta di eventuale integrazione documentale entro 30 giorni dalla comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni T.A.R. - max 120 giorni Presidente Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404602 - 4625 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it;
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Cecilia Pecoraro
		Procedura erogazione servizio	Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edlizio-urbanistici. L'interessato ha facoltà di avviare, trasformare o cessare l'attività subito dopo la presentazione della comunicazione.
		Modulistica	http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera Scarico acque reflue SCIA — Mod. 6 Ambienti Sotterranei o semisotterranei — Mod. 9 Richiesta di Autorizzazione Unica — Mod. Unico Voltura — Mod. 9
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	95%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	90%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive - Tipologia Campeggi

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Modulistica in possesso degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 - 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni Richiesta di eventuale integrazione documentale entro 30 giorni dalla comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni T.A.R. - max 120 giorni Presidente Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404602 - 4625 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it;
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Cecilia Pecoraro
		Procedura erogazione servizio	Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edlizio-urbanistici. L'interessato ha facoltà di avviare, trasformare o cessare l'attività subito dopo la presentazione della comunicazione.
		Modulistica	http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera SCIA Scarico acque reflue Mod. 6 Richiesta di Autorizzazione Unica Mod. Unico Voltura Mod. 9
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	95%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	85%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	75%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive - Tipologia Alberghi

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Modulistica in possesso degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 - 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni Richiesta di eventuale integrazione documentale entro 30 giorni dalla comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni T.A.R. - max 120 giorni Presidente Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404602 - 4625 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it;
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Cecilia Pecoraro
		Procedura erogazione servizio	Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edlizio-urbanistici. L'interessato ha facoltà di avviare, trasformare o cessare l'attività subito dopo la presentazione della comunicazione.
		Modulistica	http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera SCIA Richiesta di Autorizzazione Unica — Mod. Unico Ambienti sotterranei o semisotteranei — Mod. 4 Voltura — Mod. 9 Scarico acque reflue — Mod. 6
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	85%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	70%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Attività informativa e di presentazione istanze per artigianato - Tipologia - ARTIGIANATO PRODUZIONE ALIMENTI (panifici-laboratori pasticceria gelateria, pizzeria, panineria, gastronomia etc.)

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Modulistica in possesso degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 - 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni Richiesta di eventuale integrazione documentale entro 30 giorni dalla comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni T.A.R. - max 120 giorni Presidente Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404602 - 4625 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it;
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Cecilia Pecoraro
		Procedura erogazione servizio	Procedimento amministrativo per la realizzazione ampliamento trasformazione rinnovo e cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edlizio-urbanistici. predisposizione della autorizzazione unica - e della autorizzazione allo scarico per la presentazione della DIA Sanitaria.
		Modulistica	http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera attività rumorose Mod.7 Richiesta di Autorizzazione Unica Mod. Unico Richiesta di Autorizzazione allo scarico Normativa DPR 227/11 Mod.6
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	95%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	99%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Attività informativa e di presentazione istanze per artigianato - Tipologia - ARTIGIANATO DI SERVIZIO (autoriparatori - (meccanico elettrauto gommista carrozziere) fabbro, falegname, lavanderie,autolavaggi, laboratorio odontotecnico etc.)

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Modulistica in possesso degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 - 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	si
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni Richiesta di eventuale integrazione documentale entro 30 giorni dalla comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni T.A.R. - max 120 giorni Presidente Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impressa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 – 90146 Palermo tel. 091/7404602 - 4625 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it;
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Cecilia Pecoraro
		Procedura erogazione servizio	Procedimento amministrativo per la realizzazione ampliamento trasformazione rinnovo e cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edlizio-urbanistici. predisposizione della autorizzazione unica - e della autorizzazione allo scarico.
		Modulistica	http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera Attività rumorose Mod.7 Richiesta di Autorizzazione Unica Mod. Unico Richiesta di Autorizzazione allo scarico Mod.6
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	95%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min.	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	99%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive - Tipologia Bed and Breakfast

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Modulistica in possesso degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 - 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediati Richiesta di eventuale integrazione documentale entro 15 giorni dalla comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404602 - 4625 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it;
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Cecilia Pecoraro
		Procedura erogazione servizio	Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edlizio-urbanistici. L'interessato ha facoltà di avviare, trasformare o cessare l'attività subito dopo la presentazione della comunicazione.
		Modulistica	SCIA
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	95%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	99%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive - Tipologia Affittacamere

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Modulistica in possesso degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 - 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni Richiesta di eventuale integrazione documentale entro 30 giorni dalla comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni T.A.R. - max 120 giorni Presidente Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404602 - 4625 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it;
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Cecilia Pecoraro
		Procedura erogazione servizio	Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edlizio-urbanistici. L'interessato ha facoltà di avviare, trasformare o cessare l'attività subito dopo la presentazione della comunicazione.
		Modulistica	http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera
			SCIA Richiesta di Autorizzazione Unica **Mod. Unico** scarico **mod. 6** Voltura **Mod. 9**
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	85%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Attività informativa e di presentazione istanze per acconciatori, barbieri, parrucchieri.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Modulistica in possesso degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 - 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	mediante spedizione posta certificata istituzionale
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	0 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni Richiesta di eventuale integrazione documentale entro 30 giorni dalla comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni T.A.R. - max 120 giorni Presidente Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404608 - 4625 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it;
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Cecilia Pecoraro
		Procedura erogazione servizio	Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edlizio-urbanistici. L'interessato ha facoltà di avviare, trasformare o cessare l'attività subito dopo la presentazione della comunicazione. (SCIA)
		MODULISTICA	http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera SCIA istanza base Scarico acque reflue Mod. 6 Ambienti Sotterranei o semisotterranei Mod. 4 Voltura Mod. 9
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	95%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	95%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	60%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	90%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I cittadini e le attvità imprenditoriali e produttive

Promozione e sviluppo imprenditoriale

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web Comune di Palermo - Circolari e comunicazioni affisse nelle bacheche dell'ufficio.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Via Ugo La Malfa 34 - Lunedì e Giovedì dalle ore 9.00 alle ore 13.00; mercoledì dalle ore 15.00 alle ore 17.30 per appuntamento, previa richiesta scritta e motivata.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Via Ugo La Malfa 34 - Lunedì e Giovedì dalle ore 9.00 alle ore 13.00; mercoledì dalle ore 15.00 alle ore 17.00 per appuntamento, previa richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	Immediati
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Immediati
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Settore Lavoro, Impresa e Sviluppo AA.PP. Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel.091/7404640 Fax:091/688.27.95 PEC:sviluppoeconomico@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Caterina Guercio
		Procedura erogazione servizio	Informazioni, orientamento e valutazione proposte progettuali
		Modulistica: **SI/NO**	No
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I cittadini e le attvità imprenditoriali e produttive

Mercato Ittico

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web Comune di Palermo - Super@ - circolari - procedimenti e modulistica.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	accesso allo sportello telematico: http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera per appuntamento, previa richiesta scritta e motivata tramite PEC Ufficio Assistenza all'utenza di Via Ugo La Malfa 34 nei giorni e orari seguenti: LUN. E GIOV. dalle 9.00 alle13.00; MERCOLEDI' dalle 15.00 alle 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lunedì a Sabato dalle ore 07.00 alle ore 13.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	Immediati
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro i termini di legge
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Immediati
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Settore Lavoro, Impresa e Sviluppo AA.PP. - Mercato Ittico Via F. Crispi n. 3/5 - 90133 Palermo Tel.091/7408480 Fax:091/6124621 email:mercati@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Geom. A. Levita
		Procedura erogazione servizio	Concessioni spazi vendita, informazioni a richiesta; orientamento sulle varie procedure.
		Modulistica: **SI/NO**	http://cqd.comune.palermo.it/CQDSupera/CQDViewFrames.jsp?ep=ATTPRO
		Costi	Percentuale sul fatturato di vendita
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	ASP e CCIAA
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min.	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte	75%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%

CARTA DEI SERVIZI

I cittadini e le attvità imprenditoriali e produttive

Mercato Ortofrutticolo

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web Comune di Palermo - Super@ - circolari - procedimenti e modulistica.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	accesso allo sportello telematico: http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera per appuntamento, previa richiesta scritta e motivata Ufficio Assistenza all'utenza di Via Ugo La Malfa 34 nei giorni e orari seguenti: LUN. E GIOV. dalle 9.00 alle13.00; MERCOLEDI' dalle 15.00 alle 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	1) l'Ufficio Rilascio Atti Piano T. Via U. La Malfa 34 nei giorni e orari seguenti: da LUN. a VEN. dalle 9.00 alle 13.00; MERCOLEDI' dalle 15.00 alle 17.00; 2) mediante spedizione posta elettronica certificata istituzionale.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	Immediati
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro i termini di legge
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Immediati
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Settore Lavoro, Impresa e Sviluppo AA.PP. - Mercato Via Montepellegrino n. 4 - 90100 Palermo Tel.091/7406210 Fax:091/7406218 email:mercati@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	
		Procedura erogazione servizio	Concessioni stand e rilascio autorizzazioni, informazioni a richiesta; orientamento sulle varie procedure
		Modulistica: **SI/NO**	http://cqd.comune.palermo.it/CQDSupera/CQDViewFrames.jsp?ep=ATTPRO
		Costi	Tariffe e canoni dei servizi come da delibera da servizi a domanda individuale
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	ASP e CCIAA
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	75%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Ufficio Tecnico

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sezione sull'home page del Comune di Palermo; Applicativo Super@ – Modulistica in Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 - 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Presso Uff. Rilascio Atti: Lunedi, martedi, giovedi, venerdi ore 9:00 - 13:00 mercoledi ore 15:00 - 17:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di delegare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	Immediati
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	entro i termini di legge (variabili a secondo la procedura e gli endoprocedimenti di competenza di enti terzi)
	Per i reclami	Tempi di reclami / ricorsi (max tempi previsti per legge)	Immediati
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404629 - 4654 - 4645 - Fax: 091/688.27.95 PEC: suapfacile@cert.comune.palermo.it;
		Responsabile procedimento	Ing. Roberto Biondo
		Procedura erogazione servizio	Informazioni a richiesta; Orientamento sulle varie procedure, rilascio titoli su istanza e conformità DIA edilizia istruttorie per i procedimenti di natura tecnico - urbanistica; Richieste di agibilità, Istruttorie per manufatti a servizio di pubblici esercizi, Pareri per manufatti pubblicitari e passi carrabili , Pareri per autorizzazioni allo scarico, Pareri per chioschi, edicole e suolo pubblico , Assistenza tecnica Front-office interna ed Utenza esterna, Orientamento ed assistenza per Medie e Grandi Strutture, Istruttoria autorizzazioni per l'installazione di SRB di telefonia mobile.
		Modulistica	Sezione sull'home page del Comune di Palermo; Applicativo Super@ – Modulistica on line e presso URP
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	ASP, VV.FF.
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	75%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO EUROPA

Divulgazione di avvisi on line

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web del Comune di Palermo - "Progetti e Programmazione": documentazione on line.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giornaliero
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	No
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giornaliero
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	No
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si, in quanto l'accesso al servizio avviene tramite il sito Web on line.
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica)	Via Web max 8 Min
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione immediata in quanto gli avvisi sono immediatamente consultabili e la relativa documentazione può essere scaricata on line.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Non previsti
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Ufficio Fondi Extracomunali Dirigente Dott. Bohuslav Basile Palazzo Galletti Piazza Marina, 46 90133 Palermo tel. 091/7406363 Fax: 091/7406354 mail: fondiextracomunali@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Vincenza Conigliaro
		Procedura erogazione servizio	Divulgazione ai Settori dell'Amministrazione Comunale tramite il sito e comunicazioni intra-line sulle opportunità di finanziamento extracomunali (U.E., Stato, Regione).
		Modulistica	Modulistica prevista per ciascun avviso
		Costi	Non previsti
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Uno.
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	Trattasi di servizio destinato agli Uffici interni dell'A.C. Percentuale di gradimento 80%.
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	Trattasi di servizio destinato agli Uffici interni dell'A.C.
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100% Trattasi di servizio destinato agli Uffici interni dell'A.C.
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

** Valore stimato

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le attività imprenditoriali e produttive

Richiesta da parte delle Autofficine di autorizzazione all'emissione del bollino blu per il controllo gas di scarico

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Informazione affissa nella bacheca del Servizio Ambiente
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Dal Lun. al Ven. dalle ore 8.00 alle ore 13.30 ed il Merc. ricevimento pomeridiano dalle 15.30 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Dal Lun. al Ven. dalle ore 8.00 alle ore 13.30 ed il Merc. ricevimento pomeridiano dalle 15.30 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 10 minuti presso il Servizio Ambiente
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area dell'Innovazione Tecnologica, Comunicazione, Sport e Ambiente Ufficio Ambiente via dello Spirito Santo, 37 tel. 091/7407389 Fax: 091/9827850 ambiente@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Ing. Antonio Mazzon
		Procedura erogazione servizio	Accoglimento delle richieste ed istruttoria delle pratiche con rilascio autorizzazioni
		Modulistica	Disponibile sul sito WEB del Comune di Palermo - Servizio Ambiente - U.O. Energia e Mobilità Sostenibile - Progetto auto pulita
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le attività imprenditoriali e produttive

Richiesta di autorizzazione in deroga ai limiti acustici ai sensi dell'art 1 della 447/95

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Informazione affissa nella bacheca del Servizio Ambiente
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Dal Lun. al Ven. dalle ore 8.00 alle ore 13.30 ed il Merc. ricevimento pomeridiano dalle 15.30 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Dal Lun. al Ven. dalle ore 8.00 alle ore 13.30 ed il Merc. ricevimento pomeridiano dalle 15.30 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 10 minuti presso il Servizio Ambiente
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 3 giorni dalla presentazione dell'istanza con la documentazione completa
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area dell'Innovazione Tecnologica, Comunicazione, Sport e Ambiente Ufficio Ambiente via dello Spirito Santo, 37 tel. 091/7407389 Fax: 091/9827850 ambiente@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Ing. Antonio Mazzon
		Procedura erogazione servizio	Accoglimento delle richieste ed istruttoria delle pratiche con rilascio autorizzazioni a firma dell'Assessore all'Ambiente
		Modulistica	Disponibile sul sito WEB del Comune di Palermo - Servizio Ambiente - U.O. Energia e Mobilità Sostenibile - Inquinamento Acustico
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le attività imprenditoriali e produttive

Biblioteca dell'Educazione Ambientale

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Informazione affissa nella bacheca del Servizio Ambiente
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiano)	Dal Lun. al Giov. dalle ore 9.00 alle ore 12.30 ed il Merc. ricevimento pomeridiano dalle 15.30 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Dal Lun. al Ven. dalle ore 9.00 alle ore 12.30 ed il Merc. ricevimento pomeridiano dalle 15.30 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 10 minuti presso il servizio ambiente ed ecologia
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area dell'Innovazione Tecnologica, Comunicazione, Sport e Ambiente Ufficio Ambiente via dello Spirito Santo, 37 tel. 091/7407302 Fax: 091/9827850 ambiente@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Nunzia La Barbera
		Procedura erogazione servizio	Consultazione del materiale bibliografico e prestito agli utenti
		Modulistica	Disponibile sul sito WEB del Comune di Palermo - Servizio ambiente - U.O. Centro Educazione Ambientale
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la cultura

Palazzo Ziino: fruizione delle mostre temporanee.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web http://www.comune.palermo.it sito del distretto culturale(www.palermocultura.it) diffusione a mezzo stampa.depliants illustrativi.uso della mailing list per le comunicazioni rapide e inviti manifestazioni culturali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	DAL LUNEDì AL VENERDì DALLE ORE 9,30 ALLE ORE 18,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	DAL LUNEDì AL VENERDì DALLE ORE 9,30 ALLE ORE 18,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	Immediati
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediati
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Immediati
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Cultura-e-mail cultura@comune.palermo.it via Dante n.53-90141-Palermo tel. 0917407792
		Responsabile del procedimento	Dr.ssa Eliana Calandra
		Procedura erogazione servizio	Fruizione delle collezioni museali, possibilità di usufruire degli spazi della sala conferenze (Sala Petrucci) e riunioni previa prenotazione all'ufficio competente tel.0917407780
		Modulistica: **SI/NO**	SI - QUESTIONARIO
		Costi	Gratuito
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Segreteria Assessore alla Cultura, Ufficio di Staff Capo Area Cultura
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la cultura

Sala lettura ex archivio biografico

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	*Dal lunedi al venerdi 9,00 - 13,00 mercoled' 15,30 - 17,30*
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	*Dal lunedi al venerdi 9,00 - 13,00 mercoled' 15,30 - 17,30*
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	materiale presente in sede - 5 minuti materiale all'interno del S.B.C. - fino a 30 giorni prestito interbibliotecario - inoltro richiesta dell'utente alla biblioteca che possiede il volume entro 15 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	via Taormina n° 1
		Responsabile del procedimento	Patrizia Saverino p.saverino@comune.palermo.it Tel.091421299
		Procedura erogazione servizio	*Materiale bibliografico in fase di catalogazione*
		Modulistica	
		Costi Ingresso	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	*60%*
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	*100%*
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	90%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la cultura

Archivio Storico: attività di conservazione tutela e fruizione del patrimonio archivistico.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	http://www.comune.palermo.it http://www.palermocultura.it E' a disposizione online anche la descrizione di fondi archivistici in Sistema Siusa http://siusa.archivi.beniculturali.it e quella bibliografica nel polo librario Libr@rsi http//librarsi.comune.palermo Diffusione a mezzo stampa. (Depliants illustrativi, Mailing list etc.)
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	da lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 - mercoledì anche 15:30 - 17:30
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	immediati
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione immediata per la consultazione *in loco;* entro sette giorni dalla ricezione della richiesta dell'utente per la ricerca documentaria a distanza; entro 120 giorni dalla ricezione dell'istanza per la concessione di prestiti di beni archivistici, museali, bibliografici per mostre ed iniziative culturali; entro 60 giorni dalla ricezione dell'istanza per l'acquisizione di progetti di mostre ed iniziative culturali con sottoscrizione protocolli d'intesa e/o atto d'obbligo; entro 7 giorni dalla richiesta dell'utente per il servizio di riproduzione anche digitale dei beni culturali consultati.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	immediati
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Cultura - Ufficio Archivi e Spazi Etnoantropologici. Via Maqueda, 157 Tel. 091/6164465 Tel./fax 091/ 6100776 e-mail: archivispazietno@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dr.ssa Eliana Calandra
		Procedura erogazione servizio	Servizio di consultazione del patrimonio archivistico (secc. XIII-XX) *in loco* . Servizio di ricerca documentaria a distanza via e- mail o per corrispondenza. Assistenza di personale qualificato alla ricerca. Disponibilità di strumenti e sussidi per la ricerca (inventari, guide, ecc). Riproduzione anche digitale dei documenti consultati (a pagamento giusta deliberazione di G.C. n. 134 del 11/06/09). Il servizio di riproduzione digitale è disponibile tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 – mercoledì anche 15.30 – 17.30
		Modulistica	Si: tessera di ingresso. Modulo richiesta consultazione e/o riproduzione
		Costi - Ingresso	Gratuito
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	in fase di rilevazione
	Snellimento procedure		
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	in fase di rilevazione
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	in fase di rilevazione
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	in fase di rilevazione
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e la cultura

Cantieri Culturali alla Zisa: fruzione di iniziative culturali

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Distretto Culturale (www.palermocultura.it) Diffusione a mezzo stampa, cataloghi delle collezioni
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	dal martedì alla domenica dalle ore 9,30 alle ore 18,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	6 giorni: da martedì a domenica dalle ore 9,30 alle ore 18,30 - lunedì chiuso
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	immediati
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	immediati
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Cultura - Galleria d'Arte Moderna- Via S.Anna, 21 Tel. 091/6177982 Tel/Fax 091/6177736 e-mail direzionegalleriadartemodernapalermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Antonella Purpura
		Procedura erogazione servizio	Fruizione delle iniziative culturali
		Modulistica	
		Costi	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e la cultura

Complesso Monumentale dello Spasimo: fruizione monumento storico artistico

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Distretto Culturale (www.palermocultura.it) Diffusione a mezzo stampa, cataloghi delle collezioni
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	dal martedì alla domenica dalle ore 9,30 alle ore 18,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	6 giorni: da martedì a domenica dalle ore 9,30 alle ore 18,30 - lunedì chiuso
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	immediati
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	immediati
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Cultura - Galleria d'Arte Moderna- Via S.Anna, 21 Tel. 091/6177982 Tel/Fax 091/6177736 e-mail direzionegalleriadartemodernapalermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Antonella Purpura
		Procedura erogazione servizio	Fuizione del complesso monumentale
		Modulistica	
		Costi	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e la cultura

Galleria d'Arte Moderna e spazi espositivitemporanei: attività di conservazione, fruizione e tutela della collezione permanente di Arte Moderna e di Mostre temporanee

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web G.A.M.(www.galleriadartemoderna.it) Sito Distretto Culturale (www.palermocultura.it) Diffusione a mezzo stampa, cataloghi delle collezioni
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	dal martedì alla domenica dalle ore 9,30 alle ore 18,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	6 giorni: da martedì a domenica dalle ore 9,30 alle ore 18,30 - lunedì chiuso
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	immediati
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	immediati
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Cultura - Galleria d'Arte Moderna- Via S.Anna, 21 Tel. 091/6177982 Tel/Fax 091/6177736 e-mail direzionegalleriadartemodernapalermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Antonella Purpura
		Procedura erogazione servizio	Fruizione delle collezioni museali
		Modulistica	
		Costi / biglietto	Ingresso intero € 7,00/ridotto € 5,00 per gruppi (minimo 15 persone) per persone over 60, per giovani tra i 19 e i 25 anni, per studenti universitari con documento/gratuito per giovani fino a 18 anni, scolaresche, studenti Accademia di Bella Asrti, diversamente abili con accompagnatore, guide turistiche, giornalisti con tessera professionale o accreditati.
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	n. 1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la cultura

Museo Pitrè: attività di conservazione, tutela e fruizione della collezione etnoantropologica.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	www.comune.palermo.it www.palermocultura.it Diffusione a mezzo stampa. (Depliants illustrativi, Mailing list etc.)
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Da martedì a domenica ore 9,30 - 18,30 per la visita alle mostre
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	immediata
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediata per la visita alla mostra. Entro 7 giorni dalla ricezione della richiesta dell'utente per la ricerca a distanza sui Beni demoetnoantropologici. Entro 120 giorni dalla ricezione dell'istanza per la concessione di prestiti di Beni museali per mostre ed iniziative culturali; entro 60 giorni dalla ricezione dell'istanza per l'acquisizione di progetti di mostre ed iniziative culturali con sottoscrizione protocolli d'intesa e/o atto d'obbligo; entro 7 giorni dalla richiesta dell'utente per il servizio di riproduzione anche digitale dei beni culturali consultati.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Cultura - Ufficio Archivi e Spazi Etnoantropologici Via Duca degli Abruzzi, 1 Tel. 0917409012 - 0917409000 e-mail: archivispazietno@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dr.ssa Eliana Calandra
		Procedura erogazione servizio	fruizione del patrimonio museale *in loco* Servizio di ricerca demoentoantropologica a distanza via e-mail o per corrispondenza. Assistenza di personale interno alla ricerca. Disponibilità di strumenti e sussidi e ricerca (inventari). Riproduzione anche digitali dei Beni Culturali. (a pagamento giusta deliberazione di G.C. n. 134 del 11/06/09). Il servizio di riproduzione digitale è disponibile tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 – mercoledì anche 15.30 – 17.30
		Modulistica	modulo richiesta consultazione o riproduzione
		Costi - Ingresso	gratuita (fino al 31 dicembre)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	in fase di rilevazione
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	in fase di rilevazione
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	in fase di rilevazione
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	in fase di rilevazione
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la cultura

Palazzo Tarallo: attività di conservazione, tutela e fruizione del patrimonio bibliografico e archivistico del Museo Pitrè e fruizione di mostre temporanee di ambito etnoantropologico

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web http://www.comune.palermo.it http://librarsi.comune.palermo.it/librarsi/export/librarsi/polo/biblioteche.html Diffusione a mezzo stampa. Depliants illustrativi. Uso della mailing list per le comunicazioni rapide e inviti manifestazioni culturali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	dal lunedì al venerdì 9.00 - 13.00 / mercoledì 15.30 - 17.30
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	immediati
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione immediata per la consultazione *in loco;* entro sette giorni dalla ricezione della richiesta dell'utente per la ricerca documentaria a distanza; entro 120 giorni dalla ricezione dell'istanza per la concessione di prestiti di beni archivistici, museali, bibliografici per mostre ed iniziative culturali; entro 60 giorni dalla ricezione dell'istanza per l'acquisizione di progetti di mostre ed iniziative culturali con sottoscrizione protocolli d'intesa e/o atto d'obbligo; entro 7 giorni dalla richiesta dell'utente per il servizio di riproduzione anche digitale dei beni culturali consultati.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	immediati
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Cultura - Ufficio Archivi e Spazi Etnoantropologici Via Chiappara, 81 / Via delle Pergole, 74 (entrata secondaria) Tel. 0917409180 - 0917409181 - fax 0916230958 e-mail: archivispazietno@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dr.ssa Eliana Calandra
		Procedura erogazione servizio	Fruizione collezioni archivistiche e bibliografiche *in loco.* Assistenza di personale qualificato alla ricerca. Disponibilità di strumenti e sussidi per la ricerca (Cataloghi, Inventari, ecc). Riproduzione anche digitale dei beni culturali consultati (a pagamento, giusta Delibera di giunta n.134 del 11/06/09). Il servizio di riproduzione digitale è disponibile tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00. Mercoledì anche 15.30-17.30. Servizio di ricerca a distanza: via e-mail o per corrispondenza
		Modulistica	Si: modulo richiesta tessera ingresso. Modulo richiesta consultazione bibliografica e/o archivistica
		Costi ingresso	gratuito
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	in fase di rilevazione
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	in fase di rilevazione
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	in fase di rilevazione
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	in fase di rilevazione
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100

CARTA DEI SERVIZI

IL CITTADINO E LA CULTURA

I cittadini e i servizidi fruizione della galleria d'Arte Villa Niscemi

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Istituzionale comune di Palermo- home page, alla voce: Accade a Palermo
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì-Venerdì 7.00/ 14.00- Mercoledì 7.30/ 18.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	dal lunedì al venerdì 7.30/ 14.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	nessuno
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	max 10 minuti via telematica
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	tempo reale, interazione con l'utente tramite e.mail
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Mai stati reclami nell'eventualità ce ne fossero, immediati a mezzo e-mail
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area delle Relazioni Istituzionali, Sviluppo e Innovazione U.O.Cerimoniale
		Responsabile del procedimento	Istruttore Amministrativo- Daniela Martino e.mail/d.martino@comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	L'utente internauta interagisce con la Responsabile del servizio, inviando e-mail attestante la richiesta per lo spazio espositivo "Galleria" in cui allegherà brevi cenni descrittivi del proprio percorso artistico(sia da autodidatta che supportato da studi accademici inerenti l'Arte)
		Modulistica: **SI/NO**	NO
		Costi	Nessuno.
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	U.O. Cerimoniale-Protocollo
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la cultura

Biblioteca Comunale: Attività di conservazione, fruizione e tutela del patrimonio bibliografico e documentale.
Accesso Wireless alla rete internet: Sala lettura servizio al pubblico

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	*dal lunedi al venerdì 8,45 - 13,45* *mercoledì 14,45 - 17,45*
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	*dal lunedi al venerdì 8,45 - 13,45* *mercoledì 14,45 - 17,45*
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	materiale presente in sede - fino a 3 giorni materiale all'interno del S.B.C. - fino a 30 giorni prestito interbibliotecario - inoltro richiesta dell'utente alla biblioteca che possiede il volume entro 15 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	
		Responsabile del procedimento	Maria Salvatrice m.labarbera@comune.palermo.it 0917407950
		Procedura erogazione servizio	
		Modulistica	
		Costi - Ingresso	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	*88%*
	Snellimento procedure		
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	*97%*
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	90%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la cultura

Biblioteca Multimediale Villa Trabia: Attività di conservazione, fruizione e tutela del patrimonio bibliografico.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	*Dal lunedi al venerdi 9,00 - 14,00*
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	*Dal lunedi al venerdi 9,00- 14,00*
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	materiale presente in sede - fino a 5 min. materiale all'interno del S.B.C. - fino a 30 giorni prestito interbibliotecario - inoltro richiesta dell'utente alla biblioteca che possiede il volume entro 15 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	
		Responsabile del procedimento	Linda Meli r.meli@bib.comune.palermo.it tel. 091.740-5941
		Procedura erogazione servizio	
		Modulistica	
		Costi Ingresso	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	*73%*
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	*70%*
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la cultura

Biblioteca Borgo Nuovo: Attività di conservazione, fruizione e tutela del patrimonio bibliografico.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	*Dal lunedi al venerdi 9,00 - 13,30* *lenedi e mercoledì 15,30 - 17,30*
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	*Dal lunedi al venerdi 9,00 - 13,30* *lenedi e mercoledì 15,30 - 17,30*
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	materiale presente in sede - fino a 5 min. materiale all'interno del S.B.C. - fino a 30 giorni prestito interbibliotecario - inoltro richiesta dell'utente alla biblioteca che possiede il volume entro 15 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	
		Responsabile del procedimento	sig.ra Fabiola Conti f.conti@comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	
		Modulistica	
		Costi Ingresso	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	*100%*
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	*99%*
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la cultura

Biblioteca Brancaccio: Attività di conservazione, fruizione e tutela del patrimonio bibliografico.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	*Dal lunedi al venerdi 9,00 - 13,30* *mercoledì 15,00 - 17,30*
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	*Dal lunedi al venerdi 9,00 - 13,30* *mercoledì 15,00 - 17,30*
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	materiale presente in sede - fino a 5 min. materiale all'interno del S.B.C. - fino a 30 giorni prestito interbibliotecario - inoltro richiesta dell'utente alla biblioteca che possiede il volume entro 15 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Tel. 091-6306842 Via San Ciro, 19
		Responsabile del procedimento	Teresa Milia t.milia@bib.comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	
		Modulistica	
		Costi Ingresso	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	*100%*
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	*97%*
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	90%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la cultura

Biblioteca Pallavicino: Attività di conservazione, fruizione e tutela del patrimonio bibliografico.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	*Dal lunedi al venerdi 9,00 - 13,30* *mercoledì 15,00 - 17,30*
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	*Dal lunedi al venerdi 9,00 - 13,30* *mercoledì 15,00 - 17,30*
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	materiale presente in sede - 5 min. materiale all'interno del S.B.C. - fino a 30 giorni prestito interbibliotecario - inoltro richiesta dell'utente alla biblioteca che possiede il volume entro 15 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	
		Responsabile del procedimento	Donatella Sambataro d.sambataro@bib.comune.palermo.it,
		Procedura erogazione servizio	
		Modulistica	
		Costi Ingresso	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	*99%*
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	*96%*
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la cultura

Biblioteca Verde Terrasi

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	*Dal lunedi al venerdi 9,00 - 14,30* *mercoledì 9,00 - 18,00*
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	*Dal lunedi al venerdi 9,00 - 14,30* *mercoledì 9,00 - 18,00*
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	materiale presente in sede - fino a 5 min. materiale all'interno del S.B.C. - fino a 30 giorni prestito interbibliotecario - inoltro richiesta dell'utente alla biblioteca che possiede il volume entro 15 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Viale Lazio presso Villa Costa - tel 091.307886
		Responsabile del procedimento	Marina Pagano m.pagano@comune.pagano.it
		Procedura erogazione servizio	
		Modulistica	
		Costi Ingresso	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	*99%*
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	*100%*
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la cultura

Biblioteca dei ragazzi - Cortile Scalilla

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	*Dal lunedi al venerdi 10,00 - 18,00*
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	*Dal lunedi al venerdi 10,00 - 18,00*
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	materiale presente in sede - fino a 5 min. materiale all'interno del S.B.C. - fino a 30 giorni prestito interbibliotecario - inoltro richiesta dell'utente alla biblioteca che possiede il volume entro 15 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Biblioteca dei Ragazzi presso Cortile Scalilla - al Capo
		Responsabile del procedimento	Anna Di Marco
		Procedura erogazione servizio	
		Modulistica	
		Costi Ingresso	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino è la mobilità urbana

Richiesta rilascio attestazione segnaletica stradale

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo- circolari affisse nella bacheca degli uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	merc. ore 15.30 - 17.30 ven. ore 09.00 - 13.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	merc. ore 15.30 - 17.30 ven. ore 09.00 - 13.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 10 minuti presso la segreteria del servizio
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 10 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Pianificazione del Territorio Settore Pianificazione Territoriale e Mobilità Servizio Mobilità Urbana Via Ausonia 69 tel. 091/7401608-1689 Fax 7402607 mobilitaurbana@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	geom. Miranda Antonino
		Procedura erogazione servizio	Accoglimento delle richieste ed istruttoria delle pratiche con rilascio attestazione di segnaletica di vie e/o piazze
		Modulistica	Richiesta attestazione segnaletica - Moduli
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino è la mobilità urbana

Richiesta permessi di circolazione e di sosta

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Informazione affissa nella bacheca degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	merc. ore 15.30 - 17.30 ven. ore 09.00 - 13.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	merc. ore 15.30 - 17.30 ven. ore 09.00 - 13.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti presso la segreteria del servizio
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 15 giorni dalla presentazione dell'istanza
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Pianificazione del Territorio Settore Pianificazione Territoriale e Mobilità Servizio Mobilità Urbana Via Ausonia 69 tel. 091/7401608-1689 Fax 7402607 mobilitaurbana@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Geom. Antonino Miranda
		Procedura erogazione servizio	Accoglimento delle richieste ed istruttoria delle pratiche con rilascio permessi di circolazione e di sosta
		Modulistica	Richiesta Pass Circolazione Mod.
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	70%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino è la mobilità urbana

Richiesta transito mezzi pesanti

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Informazione affissa nella bacheca degli uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	merc. ore 15.30 - 17.30 ven. ore 09.00 - 13.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	merc. ore 15.30 - 17.30 ven. ore 09.00 - 13.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 10 minuti presso la segreteria del servizio
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 15 giorni dalla presentazione dell'istanza
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Pianificazione del Territorio Settore Pianificazione Territoriale e Mobilità Servizio Mobilità Urbana Via Ausonia 69 tel. 091/7401608-1689 Fax 7402607 mobilitaurbana@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Geom.Antonino Miranda
		Procedura erogazione servizio	Accoglimento delle richieste ed istruttoria delle pratiche con rilascio di pass ai mezzi superiori ed inferiori a 3,5 tonnellate che svolgono lavori su cantieri e /o trasportano materiale deperibile, cementizio rifornimento carburanti
		Modulistica	Richiesta autorizzazione circolazione per automezzi di portata inferiore e/o superiore a 3,5 tonnellatecontrassegno medico - Mod.1322,6-7 doc.
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	70%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino è la mobilità urbana

Richiesta autorizzazioni alla collocazione di manufatti interessanti la circolazione e la sosta , autorizzazione scavi, occupazione di suolo pubblico ed istituzione di segnaletica: per ponteggi, cassoni, manifestazioni sportive, auto d'epoca e moto storiche, modifiche provvisorie alla viabilità correlate alla realizzazione di opere pubbliche, mercati rionali; pareri su IDC e manifestazioni con occupazione di suolo pubblico.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Informazione affissa nella bacheca degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	merc. ore 15.30 - 17.30 ven. ore 09.00 - 13.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	merc. ore 15.30 - 17.30 ven. ore 09.00 - 13.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	15 minuti presso l'Ufficio
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Pianificazione del Territorio Settore Pianificazione Territoriale e Mobilità Servizio Mobilità Urbana Via Ausonia 69 tel. 091/7401608-1689 Fax 7402607 mobilitaurbana@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Ing. Marcello Caliri
		Procedura erogazione servizio	Accoglimento delle richieste ed istruttoria delle pratiche con rilascio della relativa Ordinanza Dirigenziale di variazione assetto viario.
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino è la mobilità urbana

Richiesta istituzione di segnaletica per: Film commission, richieste da organi di controllo, manifestazioni non sportive, religiose e senza occupazione di suolo pubblico. Richiesta posti H Generici: predisposizione ordinanze per istituzione e revoche degli stalli di sosta riservati a disabil, verifica periodica sull'esatta realizzazione degli stessi .

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Informazione affissa nella bacheca degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	merc. ore 15.30 - 17.30 ven. ore 09.00 - 13.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	merc. ore 15.30 - 17.30 ven. ore 09.00 - 13.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti presso il servizio
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Pianificazione del Territorio Settore Pianificazione Territoriale e Mobilità Servizio Mobilità Urbana Via Ausonia 69 tel. 091/7401608-1689 Fax 7402607 mobilitaurbana@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Ing. Pirera Roberto
		Procedura erogazione servizio	Accoglimento delle richieste ed istruttoria delle pratiche con rilascio della relativa Ordinanza Dirigenziale di variazione assetto viario.
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Edilizie nella Mobilità Urbana

Richiesta occupazione temporanea suolo pubblico per collocazione ponteggi

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, Martedì, Giovedì, Venerdì: 09,30 - 11,30 Mercoledì: 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Mercoledì: 15,30-17,30 Venerdì: 09,30-13,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 5 giorni dalla presentaziobne della ricevuta di pagamento del deposito cauzionale e della TOSAP temporanea
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Tempi di reclamo: 10 giorni dalla data di notifica dell'atto Tempi del ricorso: 30 giorni per i ricorsi gerarchici, 60 giorni per i ricorsi ordinari e 120 giorni per i ricorsi straordinari, dalla data di notifica dell'atto.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Pianificazione del Territorio Settore Pianificazione Territoriale e Mobilità Servizio Mobilità Urbana Via Quattro Aprile ,4 tel. 091/7405688- Fax: 091/7406888 Fax 7402607 - 90133 Palermo mobilitaurbana@comune.palermo.it c/o Palazzo Palagonia
		Responsabile del procedimento	Arch. Mirella Geraci
		Procedura erogazione servizio	Verifica della documentazione ed eventuale richiesta di integrazione documentale, predisposizione del computo metrico per la determinazione del costo relativo al deposito cauzionale, trasmissione nota per pagamento deposito cauzionale e TOSAP temporanea, redazione dell'atto conclusivo.
		Modulistica	Richiesta attestazione piani particolareggiati: Mod. 1221_4_6
		Costi	Per la presentazione: istanza in carta da bollo da € 16,00 Versamento del deposito cauzionale e TOSAP temporanea Per il ritiro dell'atto: una marca da bollo da € 16,00 e una marca da bollo da € 2,00 per l'elaborato grafico allegato all'atto
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Edilizie nella Mobilità Urbana

Richiesta occupazione suolo pubblico per scavi

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, Martedì, Giovedì, Venerdì: 09,30 - 11,30 Mercoledì: 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Mercoledì: 15,30-17,30 Venerdì: 09,30-13,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 5 giorni dalla presentaziobne della ricevuta di pagamento del deposito cauzionale e della TOSAP temporanea
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Tempi di reclamo: 10 giorni dalla data di notifica dell'atto Tempi del ricorso: 30 giorni per i ricorsi gerarchici, 60 giorni per i ricorsi ordinari e 120 giorni per i ricorsi straordinari, dalla data di notifica dell'atto.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Pianificazione del Territorio Settore Pianificazione Territoriale e Mobilità Servizio Mobilità Urbana Via Quattro Aprile ,4 c/o Palazzo Palagoniatel. 091/7405688- Fax: 091/7406888 Fax 7402607 - 90133 Palermo mobilitaurbana@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Arch. Mirella Geraci
		Procedura erogazione servizio	Verifica della documentazione ed eventuale richiesta di integrazione documentale, predisposizione del computo metrico per la determinazione del costo relativo al deposito cauzionale, trasmissione nota per pagamento deposito cauzionale e TOSAP temporanea, redazione dell'atto conclusivo. Per gli scavi che prevedono l'allocazione permanente di impianti, alla fine dei lavori, viene effettuato il sopralluogo tecnico, predisposto il certificato di regolare esecuzione e trasmessa tutta la pratica al Settore Tributi per la determinazione della TOSAP permanente.
		Modulistica	Richiesta attestazione piani particolareggiati: Mod. 1221_4_7
		Costi	Per la presentazione: istanza in carta da bollo da€ 16,00 Versamento del deposito cauzionale e TOSAP temporanea Per il ritiro dell'atto: una marca da bollo da € 16,00 e una marca da bollo da € 2,00 per l'elaborato grafico allegato
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la Mobilità Urbana

Attività informativa e di presentazione istanze per l'accesso agli atti, relativi a Verbali al C.d.S.- Sportello di front-office di prima accoglienza

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Intestazione su modulistica e corrispondenza
	Accesso	Giorno/ore apertura	Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 8,30-12,00
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 8,30-12,00
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI, purchè muniti di delega e copia documento d'identità del titolare del diritto d'accesso
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20/30 minuti in ufficio
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione immediata, per visione atti - Entro i tempi previsti per legge per rilascio atti
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area di Vigilanza Servizio Affari Generali e Gestione Procedure Sanzionatorie - Ufficio Relazioni Esterne Via Dogali, 29 -tel. 091/6954336 Fax: 091/312294 e-mail: verbalizzazioni@comune.palermo.it e-mail: urppoliziamunicipale@comune.palermo.it mail certificata: affarigeneralipm@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Comm.di P.M. Salvatore Giovanni Leonardo
		Procedura erogazione servizio	l'Ufficio Relazioni Esterne risponde all'obiettivo di semplificare i rapporti tra cittadini e pubblica amministrazione. Svolge funzioni di accoglienza e informazione, e orienta verso l'Ufficio competente per l'atto oggetto di interesse
		Modulistica	Acesso agli atti Richiesta visione di Foto Autovelox e/o Verbali C.d.S.
		Costi	Come previsti da legge per ritiro verbali e variabili in base all'anno di riferimento
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Ufficio Archivio, Ufficio Ruoli
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la Mobilità Urbana

Autorità competente a ricevere il rapporto ai sensi dell'art. 17 della Legge 689/81 per le seguenti norme:
Legge Regionale 22 dicembre 1999, n. 28 – ***Riforma della disciplina del commercio;***
Legge Regionale 1 marzo 1995, n. 18 – ***Norme riguardanti il commercio su aree pubbliche;***
Legge 25 agosto 1991, n. 287- ***Aggiornamento della normativa sull'insediamento e sull'attività dei pubblici esercizi;***
D.P.R. 235/01 - ***Regolamento recante semplificazione del procedimento per il rilascio dell'autorizzazione alla somministrazione di alimenti e bevande da parte di circoli privati"***
Legge Regionale 25 marzo 1996, n. 9 – ***Norme in materia di vendite straordinarie e di liquidazione.***

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web Comune di Palermo sezione Polizia Municipale - Sito web Polizia Municipale - Opuscolo informativo.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,30-11,30 Mercoledi: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9,30-11,30 Mercoledi: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	no
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 10 minuti alla Sezione se presentata personalmente.
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	15 gg. dall'acquisizione dell'informazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	15 gg. dalla data di presentazione
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Controllo Attività Produttive e Patrimonio
		Responsabile del procedimento	Posizione Organizzativa Comm. di P.M. Dott. A.Cotroneo Posizione Organizzativa Comm. di P.M. S. Randazzo
		Procedura erogazione servizio	Previa verifica della fondatezza della richiesta, viene pianificato l'intervento in ordine alla priorità alta, media
		Modulistica	Verrà inserita nel sito web della P.M. con possibilità di essere scaricata.
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Uno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	75%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la Mobilità Urbana

Autorità competente a ricevere il rapporto ai sensi dell'art. 17 della Legge 689/81 per le seguenti norme:
Regolamento Comunale TAXI; Regolamento per la disciplina del servizio pubblico di noleggio veicoli a trazione animale con conducente; Regolamento Barbieri e Parrucchieri; Regolamento per autonoleggio con conducente; Regolamento per la gestione dei R.S.U.; Regolameto Cimiteriale; O.S. n. 318, 319 e 320 del 23/09/2010; Regolamento Igiene e Sanità, Regolamento P.U.;

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Non pubblicizzato nel Sito Web Comune di Palermo; In intestazione sulle Ordinanze-ingiunzione e su tutta la corrispondenza
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 08,30 alle ore 12,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 08,30 alle ore 12,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI con delega
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	Immediata in ufficio
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Visione atti: immediata redazione verbale di audizione: immediato
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Ricorsi a verbali di contestazione (tempi previsti dalla L. 689/81)
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area di Vigilanza Servizio Affari Generali e Gestione Procedure Sanzionatorie - Ufficio Gestione Illeciti Amministrativi Via Dogali, 29 -tel. e fax 091/6954304-277 e-mail: verbalizzazioni@comune.palermo.it; mail certificata: affarigeneralipm@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Comm. di P.M. Roberto Taormina
		Procedura erogazione servizio	Acquisizione degli atti (verbali, ricorsi, richieste accesso agli atti, audizioni, sgravi, ecc.); esame degli stessi; contatto con l'utenza; stesura delle Ordinanze; degli Sgravi dei Ruoli Esattoriali
		Modulistica	Richiesta di rateazione. Modello di ricorso . Richiesta di sgravio
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la Mobilità Urbana

Attività informativa e presentazione istanze di sgravi relative ad iscrizioni a ruolo verbali C.d.s.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	ufficio iscrizioni a ruolo
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	lunedi - mercoledì - venerdì : 08.30 - 12.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	lunedi - mercoledì - venerdì : 08.30 - 12.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	in condizioni di notevole affluenza mediamente 30 minuti presso l'ufficio iscrizioni a ruolo
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	max 90 giorni dalla ricezione dell'istanza per i provvedimenti di sgravio e/o discarico amministrativo
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area di Vigilanza Servizio Affari Generali e Gestione Procedure Sanzionatorie - Ufficio Ruoli Via Dogali, 29 -tel. 091/6954306-307 Fax: 091/312294 e-mail: verbalizzazioni@comune.palermo.it; e-mail: iscrizioniaruolo@comune.palermo.it mail certificata: affarigeneralipm@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	ruoli : Dott. Vincenzo Messina istanze-ricorsi e sgravi amm.vi: Commissario di P.M. Pietro Vaglica
		Procedura erogazione servizio	si forniscono informazioni, ragguagli e notizie sulle cartelle esattoriali emesse dalla SERIT SICILIA Spa (trib.5242-5243-5354) per iscrizioni a ruolo di sanz. amm.ve scaturite da violazioni al c.d.s. A seguito di istanze specificamente motivate è possibile ottenere l'annullamento, in autotutela, della cartella di pagamento.
		Modulistica	modulo istanze di sgravi
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	ufficio iscrizioni a ruolo
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	70% (penalizzante la mancata erogazione del servizio nel turno pomeridiano)
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la Mobilità Urbana

Richiesta svincoli di veicoli sequestrati e/o in stato di fermo

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, Mercoledì e Venerdì 08,30 - 12,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	libertà
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, Mercoledì e Venerdì 08,30 - 12,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	libertà
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area di Vigilanza Servizio Affari Generali e Gestione Procedure Sanzionatorie - Ufficio Sanzioni Amm.ve Accessorie C.d.S. Via Dogali, 29 -tel. 091/6954312 Fax: 091/312294 e-mail: verbalizzazioni@comune.palermo.it; mail certificata: affarigeneralipm@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Comm. di P.M. Alfredo Balsano
		Procedura erogazione servizio	L'ufficio riceve pubblico relativamente all'esibizione dei documenti,scaturiti da verbali codice della strada.
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Circoscrizioni territorialmente competenti
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la Mobilità Urbana

Presentazione di dichiarazione di responsabilità relativamente alla decurtazione punti

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, Mercoledì e Venerdì 08,30 - 12,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	libertà
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, Mercoledì e Venerdì 08,30 - 12,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	libertà
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area di Vigilanza Servizio Affari Generali e Gestione Procedure Sanzionatorie - Ufficio Decurtazione Punti Via Dogali, 29 -tel. 091/6954311-318 Fax: 091/312294 e-mail: verbalizzazioni@comune.palermo.it; e-mail: decurpunti@comune.palermo.it mail certificata: affarigeneralipm@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Comm. di P.M. Desirèe Mazzanobile
		Procedura erogazione servizio	l' Ufficio Decurtazione Punti riceve le dichiarazioni di responsabilità alla guida dei cittadini al fine della decurtazione punti ed eventuale ritiro di patente per sospensione
		Modulistica	dichiarazioni effettuate con l'immediato inserimento dati nel sistema operativo
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	ufficio in sede e circoscrizione libertà
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la Mobilità Urbana

Attività di espletamento interventi di Polizia Stradale

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo (link Polizia Municipale), opuscoli informativi distribuiti presso l'U.R.P. del Comune di Palermo, avvisi affissi presso l'atrio di ingresso agli Uffici del Corpo di Polizia Municipale e presso i Nuclei Circoscrizionali della Polizia Municipale.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Il servizio è accessibile tutti i giorni 24 ore al giorno
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	La Polizia Municipale è presente sul territorio con tre strutture decentrate: Il Nucleo Circoscrizionale Palermo Centro con sede in via R. Fileti 19, il Nucleo Circoscrizionale Palermo Nord-Est con sede in via A.Hazon 12 ed il Polo Circoscrizionale Palermo Nord-Ovest con sede in via Agesia di Siracusa 18
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Il servizio è accessibile tutti i giorni 24 ore al giorno
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	La Polizia Municipale è presente sul territorio con tre strutture decentrate: Il Nucleo Circoscrizionale Palermo Centro con sede in via R. Fileti 19, il Nucleo Circoscrizionale Palermo Nord-Est con sede in via A.Hazon 12 ed il Polo Circoscrizionale Palermo Nord-Ovest con sede in via Agesia di Siracusa 18
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Nei casi in cui le richieste interessano i territori della 2^ e dell' 8^ Circoscrizione le attività di Polizia Stradale vengono espletate dal personale presente sul territorio delle Circoscrizioni.
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	2 min. via WEB (sito del Comune - link Polizia Municipale) 5 min. allo sportello dell'Ufficio Relazioni Esterne
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	15 minuti (garantiti per 80% delle richieste di intervento)
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Non trattati dalla U.O. Polizia Stradale
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Corpo di Polizia Municipale Centrale Operativa Telefonica Tel 091/6954111
		Responsabile del procedimento	S.A.V. Ignazio AGATI
		Procedura erogazione servizio	La Centrale Operativa ricevuta segnalazione/richiesta di intervento allerta il personale operativo, presente sul territorio, al fine di garantire l'intervento nel luogo indicato
		Modulistica: **SI/NO**	Le richieste di intervento da parte di cittadini e/o utenti vengono recepite attraverso una semplice richiesta/segnalazione telefonica.
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	La Centrale Operativa cui pervengono le richieste/segnalazioni degli utenti/cittadini La U.O. Polizia Stradale i cui componenti operano su strada
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	70%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

I Cittadini e la Polizia Municipale

Il cittadino e la Mobilità Urbana

Attività di ricezione atti diretti agli uffici del Corpo di Polizia Municipale

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo (link Polizia Municipale), opuscoli informativi distribuiti presso l'U.R.P. del Comune di Palermo, avvisi affissi presso l'atrio di ingresso agli Uffici del Corpo di Polizia Municipale e presso i Nuclei Circoscrizionali della Polizia Municipale.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Il servizio è accessibile dal lunedì al venerdì **ore 08.30/12.30 – 15.30/18.00** ed Il sabato ore 09.00/12.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	La Polizia Municipale è presente sul territorio con tre strutture decentrate: Il Polo Circoscrizionale Palermo Centro con sede in via R.Fileti,19 - il Polo Circoscrizionale Palermo Nord-Est con sede in via A.Hazon,12 ed il Polo Circoscrizionale Palermo Nord-Ovest con sede in via Agesia di Siracusa, 18
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Il servizio è accessibile dal lunedì al venerdì ore**08.30/12.30 – 15.30/18.00** Il sabato ore 09.00/12.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	La Polizia Municipale è presente sul territorio con tre strutture decentrate: Il Polo Circoscrizionale Palermo Centro con sede in via R.Fileti,19 - il Polo Circoscrizionale Palermo Nord-Est con sede in via A.Hazon,12 ed il Polo Circoscrizionale Palermo Nord-Ovest con sede in via Agesia di Siracusa, 18
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	I servizi offerti Protocollo Generale non possono essere delegati a terzi.
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	2 min. via WEB (sito del Comune - link Polizia Municipale) 5 min. allo sportello dell'Ufficio Relazioni Esterne
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	In tempo reale
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Non trattati dal Protocollo Generale
Trasparenza	Chiarezza delle procedure	Ufficio di riferimento	Corpo di Polizia Municipale Ufficio di Staff del Comandante Protocollo Generale Via Dogali, 29 Tel. 091/6954325 fax: 091/312294
		Responsabile del procedimento	S.A.V. Benedetto CASSARA'
		Procedura erogazione servizio	La ricezione atti avviene tramite presentazione effettuata dagli utenti in loco o con il ricevimento della normale corrispondenza, nel primo caso viene rilasciata attestazione di ricevuta dell'atto.
		Modulistica	nessuna
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	95%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Protocollo
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la Mobilità Urbana

Attività di Tutela del Patrimonio Artistico

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo (link Polizia Municipale), opuscoli informativi distribuiti presso l'U.R.P. del Comune di Palermo, avvisi affissi presso l'atrio di ingresso agli Uffici del Corpo di Polizia Municipale e presso i Nuclei Circoscrizionali della Polizia Municipale.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, Mercoledì e Venerdì ore 08.30 – 12.00 Mercoledì ore 16.00 – 18.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	La tipologia del servizio è tale da non permettere un decentramento delle competenze sul territorio e pertanto viene espletato in tutto il territorio cittadino con modalità centralizzata
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 07.00 alle 20.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	La tipologia del servizio è tale da non permettere un decentramento delle competenze sul territorio e pertanto viene espletato in tutto il territorio cittadino con modalità centralizzata
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	La tipologia del servizio è tale da non permettere un decentramento delle competenze sul territorio e pertanto viene espletato in tutto il territorio cittadino con modalità centralizzata
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	2 minuti via WEB (sito del Comune - link Polizia Municipale) 10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	20 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Non trattati dal Nucleo Tutela Patrimonio Artistico
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Corpo di Polizia Municipale Ufficio di Staff del Comandante Nucleo Tutela Patrimonio Artistico p.zzetta Santo Spirito /c.so Vittorio Emanuele- Porta Felice pilone sud Tel 091/6170456 Fax 091/6100861
		Responsabile del procedimento	Dr. Casimiro Chiello
		Procedura erogazione servizio	I cittadini possono segnalare alla Polizia Municipale situazioni che possono compromettere l'integrità e la stabilità dei beni artistici della Città di Palermo. Le segnalazioni saranno poi trasmesse al Nucleo Tutela Patrimonio Artistico per le verifiche e per l'eventuale conseguente iter procedurale amministrativo e/o penale
		Modulistica	Per la presentazione di esposti è disponibile apposita modulistica scaricabile dal sito Web del Comune di Palermo – link Polizia Municipale, medesima modulistica disponibile presso la sede URP del Comune di Palermo e presso l'Ufficio Relazioni Esterne del Corpo di Polizia Municipale.
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Il Nucleo Tutela Patrimonio Artistico
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	95%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la Mobilità Urbana

Attività di Tutela Ambientale

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo (link Polizia Municipale), opuscoli informativi distribuiti presso l'U.R.P. del Comune di Palermo, avvisi affissi presso l'atrio di ingresso agli Uffici del Corpo di Polizia Municipale e presso i Nuclei Circoscrizionali della Polizia Municipale.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, Mercoledì e Venerdì ore 8.30 – 12.00 Mercoledì ore 16.00 – 18.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	La tipologia del servizio è tale da non permettere un decentramento delle competenze sul territorio e pertanto viene espletato in tutto il territorio cittadino con modalità centralizzata
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 07.00 alle 20.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	La tipologia del servizio è tale da non permettere un decentramento delle competenze sul territorio e pertanto viene espletato in tutto il territorio cittadino con modalità centralizzata
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	La tipologia del servizio è tale da non permettere un decentramento delle competenze sul territorio e pertanto viene espletato in tutto il territorio cittadino con modalità centralizzata
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	2 minuti via WEB (sito del Comune - link Polizia Municipale) 10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Non trattati dal NOPA
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Corpo di Polizia Municipale Ufficio di Staff del Comandante Nucleo Operativo Polizia Ambientale Viale Regione Siciliana, 85 Tel. 091/7798917 fax: 091/7798921
		Responsabile del procedimento	Dr. Casimiro Chiello
		Procedura erogazione servizio	I cittadini possono segnalare alla Polizia Municipale situazioni che possono compromettere la sicurezza ambientale. La segnalazione saranno poi trasmesse al Nucleo Operativo Polizia Ambientale per le verifiche e per l'eventuale conseguente iter procedurale amministrativo e/o penale.
		Modulistica	Per la presentazione di esposti è disponibile apposita modulistica scaricabile dal sito Web del Comune di Palermo – link Polizia Municipale, medesima modulistica disponibile presso la sede URP del Comune di Palermo e presso l'Ufficio Relazioni Esterne del Corpo di Polizia Municipale.
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Il Nucleo Operativo Polizia Ambientale
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la Mobilità Urbana

Attività di rilevamento incidenti stradali e richieste degli utenti sui successivi adempimenti ex lege.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo (link Polizia Municipale), opuscoli informativi distribuiti presso l'U.R.P. del Comune di Palermo, avvisi affissi presso l'atrio di ingresso agli Uffici del Corpo di Polizia Municipale e presso i Nuclei Circoscrizionali della Polizia Municipale.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Informazioni telefoniche: tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 19.00 Ricevimento pubblico Lunedì, Mercoledì e Venerdì ore 09.00 – 12.00 Mercoledì ore 16.00 – 18.00 Per le urgenze dal lunedì al venerdì (es. sequestri/ veicoli, interrogatori etc..) dalle 08.00 alle 19.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	La tipologia del servizio è tale da non permettere un decentramento delle competenze sul territorio e pertanto viene espletato in tutto il territorio cittadino con modalità centralizzata
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Tutti i giorni H 24
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	La tipologia del servizio è tale da non permettere un decentramento delle competenze sul territorio e pertanto viene espletato in tutto il territorio cittadino con modalità centralizzata
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Il servizio di rilevamento degli incidenti stradali nonché le fasi successive previste dall'iter procedurale amministrativo/penale non può essere delegato a terzi.
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	2 minuti via WEB (sito del Comune - link Polizia Municipale) 10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro un' ora viene assicurato l'intervento finalizzato alla rilevazione degli incidenti (tempistica garantita per l'80% delle richieste) 20 giorni per rilascio copie rapporti di incidenti stradali/ planimetrie
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Non trattati dall'Infortunistica
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Corpo di Polizia Municipale Servizio Mobilità e Sicurezza Nucleo Infortunistica Stradale Via Dogali, 29 Tel. 091/6954300 – 091/6954346 fax: 091/6954288 mail:nucleoinfortunistica@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	S.A.V. LA RIZZA Pinomassimo
		Procedura erogazione servizio	La Centrale Operativa ricevuta notizia di un avvenuto incidente stradale allerta le pattuglie, presenti sul territorio, al fine di provvedere ai rilievi dell'incidente, Effettuati i primi accertamenti tecnici irripetibili la pratica di incidente stradale viene poi completata attraverso un articolato iter procedurale al termine del quale sarà possibile per i soggetti coinvolti nell'incidente stradale e per i delegati delle compagnie assicurative attingere chiarimenti, informazioni o richiedere il rilascio della copia del rapporto di incidente stradale.
		Modulistica	Per la richiesta copie di atti e/o planimetrie è disponibile apposita modulistica scaricabile dal sito Web del Comune di Palermo – link Polizia Municipale, medesima modulistica disponibile presso la sede URP del Comune di Palermo e presso l'Ufficio Relazioni Esterne del Corpo di Polizia Municipale.
		Costi	Nessuno per il rilevamento degli incidenti € 1,03 (+ spese postali) per la produzione di copie relazioni di incidenti stradali € 7,75 (+ spese postali) per la produzione copie planimetrie
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Per la procedura di rilevamento degli incidenti - Centrale Operativa a cui va indirizzata la richiesta di intervento - Il Nucleo Infortunistica (pattuglie operative) per i rilievi tecnici Per il rilascio copie atti - Nucleo Infortunistica Stradale
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la Mobilità Urbana

Attività di sicurezza edilizia

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo (link Polizia Municipale), opuscoli informativi distribuiti presso l'U.R.P. del Comune di Palermo, avvisi affissi presso l'atrio di ingresso agli Uffici del Corpo di Polizia Municipale e presso i Nuclei Circoscrizionali della Polizia Municipale.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, Mercoledì e Venerdì ore 08.30 – 12.00 Mercoledì ore 16.00 – 18.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	La tipologia del servizio è tale da non permettere un decentramento delle competenze sul territorio e pertanto viene espletato in tutto il territorio cittadino con modalità centralizzata
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 07.00 alle 20.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	La tipologia del servizio è tale da non permettere un decentramento delle competenze sul territorio e pertanto viene espletato in tutto il territorio cittadino con modalità centralizzata
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	La tipologia del servizio è tale da non permettere un decentramento delle competenze sul territorio e pertanto viene espletato in tutto il territorio cittadino con modalità centralizzata
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	2 minuti via WEB (sito del Comune - link Polizia Municipale) 10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Non trattati dal Nucleo Operativo Urbanistico - Edilizia
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Corpo di Polizia Municipale Ufficio di Staff del Comandante Nucleo Operativo Urbanistico - Edilizia Via Dogali, 29 Tel./ fax 091/6954228 tel 091/6954229
		Responsabile del procedimento	Dr. Enrico FARINA
		Procedura erogazione servizio	I cittadini possono segnalare situazioni che possono compromettere la sicurezza edilizia alla Polizia Municipale. La segnalazione sarà poi passato al Nucleo Edilizia Abusiva per le verifiche e per l'eventuale conseguente iter procedurale amministrativo e/o penale.
		Modulistica	Per la presentazione di esposti è disponibile apposita modulistica scaricabile dal sito Web del Comune di Palermo – link Polizia Municipale, medesima modulistica disponibile presso la sede URP del Comune di Palermo e presso l'Ufficio Relazioni Esterne del Corpo di Polizia Municipale
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	70%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Il Nucleo Operativo Urbanistico - Edilizia
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	70%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	75%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la Mobilità Urbana

Attività di rimozione veicoli in sosta irregolare

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo (link Polizia Municipale), opuscoli informativi distribuiti presso l'U.R.P. del Comune di Palermo, avvisi affissi presso l'atrio di ingresso agli Uffici del Corpo di Polizia Municipale e presso i Nuclei Circoscrizionali della Polizia Municipale.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì- martedì – mercoledì – giovedì – venerdì 08.00 -- 13.00 e 14.00 --19.00 Mercoledì ore 16.00 – 18.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	La tipologia del servizio è tale da non permettere un decentramento delle competenze sul territorio e pertanto viene espletato in tutto il territorio cittadino con modalità centralizzata
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì- martedì – mercoledì – giovedì – venerdì 08.00 -- 13.00 e 14.00 --19.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	La tipologia del servizio è tale da non permettere un decentramento delle competenze sul territorio e pertanto viene espletato in tutto il territorio cittadino con modalità centralizzata
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Il servizio di rimozione di veicoli in sosta irregolare nonché le fasi successive previste dall'iter procedurale amministrativo/penale non può essere delegato a terzi.
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	2 min. via WEB (sito del Comune - link Polizia Municipale) 5 min. allo sportello dell'Ufficio Relazioni Esterne
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Per rimozione veicoli max 20 minuti (*) (*) il servizio può subire dei ritardi imputabili non alla Polizia Municipale ma a chi fornisce il servizio di conduzione dell'autogrù (AMAT) Per svincolo veicoli nella fascia oraria 08.00 – 20.00 dal lunedì al venerdì nessun tempo di attesa
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Non trattati dall'Ufficio Autogrù
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Corpo di Polizia Municipale Servizio Mobilità e Sicurezza Ufficio Autogrù Via Dogali, 29 Tel. 091/6954238 fax: 091/6954327
		Responsabile del procedimento	S.A.V. LA RIZZA Pinomassimo
		Procedura erogazione servizio	L'Ufficio Autogrù ricevuta richiesta di intervento di rimozione di veicolo/i in sosta irregolare allerta le pattuglie, presenti sul territorio, al fine di provvedere a verificare l'irregolarità della sosta dei veicoli e provvedere all'eventuale rimozione.
		Modulistica	Le richieste di intervento da parte di cittadini e/o utenti o di altre forze di Polizia nel caso di controllo degli "obiettivi sensibili" vengono recepite attraverso una semplice segnalazione telefonica.
		Costi	Nessun costo per la richiesta di intervento Nessun costo per lo svincolo dei veicoli prelevati
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	70%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Ufficio Autogrù
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	70%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la Mobilità Urbana

Attività di tutela del consumatore (frodi)

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo (link Polizia Municipale), opuscoli informativi distribuiti presso l'U.R.P. del Comune di Palermo, avvisi affissi presso l'atrio di ingresso agli Uffici del Corpo di Polizia Municipale e presso i Nuclei Circoscrizionali della Polizia Municipale.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, Mercoledì e Venerdì ore 08.30 – 12.00 Mercoledì ore 16.00 – 18.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	La tipologia del servizio è tale da non permettere un decentramento delle competenze sul territorio e pertanto viene espletato in tutto il territorio cittadino con modalità centralizzata
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 07.00 alle 20.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	La tipologia del servizio è tale da non permettere un decentramento delle competenze sul territorio e pertanto viene espletato in tutto il territorio cittadino con modalità centralizzata
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	La tipologia del servizio è tale da non permettere un decentramento delle competenze sul territorio e pertanto viene espletato in tutto il territorio cittadino con modalità centralizzata
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	2 minuti via WEB (sito del Comune - link Polizia Municipale) 10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Non trattati dal Nucleo Antifrodi
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Corpo di Polizia Municipale Ufficio di Staff del Comandante Nucleo Antifrodi Via Dogali, 29 Tel 091/6954231
		Responsabile del procedimento	Dr. Casimiro Chiello
		Procedura erogazione servizio	I cittadini possono segnalare situazioni che possono compromettere la sicurezza dei consumatori alla Polizia Municipale. La segnalazione sarà poi trasmessa al Nucleo Antifrodi per le verifiche e per l'eventuale conseguente iter procedurale amministrativo e/o penale.
		Modulistica	Per la presentazione di esposti è disponibile apposita modulistica scaricabile dal sito Web del Comune di Palermo – link Polizia Municipale, medesima modulistica disponibile presso la sede URP del Comune di Palermo e presso l'Ufficio Relazioni Esterne del Corpo di Polizia Municipale
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Il Nucleo Antifrodi
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Richiesta Cambio di Domicilio per i Cittadini italiani

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 20 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata come da elenco (vedi allegato 1)
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 20 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata come da elenco (vedi allegato 1)
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	La richiesta, su modello ministeriale, deve essere presentata dall'interessato o, qualora si trasferisca l'intero nucleo familiare, da un componente della famiglia purchè maggiorenne, con le firme e fotocopie dei documenti di riconoscimento di tutti i componenti maggiorenni del nucleo familiare corredata da contratto di locazione registrato/atto di proprietà/comodato d'uso registrato o autodichiarazione conutenza intestata a un componente del nucleo familiare.
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	2 giorni lavorativi dalla dichiarazione del cittadino
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Anagrafe SEDE: Viale Lazio 119/A tel. 091/7405207- Fax: 091/7405228 servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:movimentoanagrafico@cert.comune.palermo.it Postazioni Decentrate vedi allegato 1
		Responsabile del procedimento	L'Ufficiale d'Anagrafe
		Procedura erogazione servizio	Presso lo sportello dell'Ufficio Anagrafe e presso tutte le Postazioni Decentrate viene acquisita la domanda di variazione anagrafica del domicilio di soggetti residenti nel Comune di Palermo. Le dichiarazioni TARSU rilasciate dai cittadini in occasione delle suddette variazioni vengono inviate al Settore Tributi e i dati relativi ai mezzi intestati vengono inviati al Ministero dei Trasporti per l'aggiornamento di patenti e carte di circolazione. A campione viene chiesto l'accertamento di dimora abituale al Corpo di Polizia Municipale a seguito del quale ed in base all'esito dello stesso, si procede alla definizione della pratica o alla comunicazione ai cittadini del preavviso di rigetto o del provvedimento di diniego.
		Modulistica: **SI/NO**	modello ministeriale http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=55
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Richiesta Cambio di Residenza per i Cittadini italiani

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio 119/a - Da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00 e Mercoledi: 15:00-17:00 Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione c/o viale Lazio 119/a
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00 e Mercoledi: 15:00-17:00 Back office (uffici interni) Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione c/o viale Lazio 119/a
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	La richiesta, su modello ministeriale, deve essere presentata dall'interessato o, qualora si trasferisca l'intero nucleo familiare, da un componente della famiglia purchè maggiorenne, con le firme e fotocopie dei documenti di riconoscimento di tutti i componenti maggiorenni del nucleo familiare corredata da contratto di locazione registrato/atto di proprietà/comodato d'uso registrato o autodichiarazione conutenza intestata a un componente del nucleo familiare.
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	2 giorni dalla dichiarazione del cittadino
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Anagrafe Viale Lazio 119/A tel. 091/7405248 Tel/Fax: 091/7405209 servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:movimentoanagrafico@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	L'Ufficiale d'Anagrafe.
		Procedura erogazione servizio	Presso lo sportello dell'Ufficio Anagrafe viene acquisita la domanda di variazione anagrafica della residenza di soggetti provenienti da altri Comuni, dall'estero e per ricomparsa a seguito di una precedente irreperibilità. Le dichiarazioni TARSU rilasciate dai cittadini in occasione delle suddette variazioni vengono inviate al Settore Tributi e i dati relativi ai mezzi intestati vengono inviati al Ministero dei Trasporti per l'aggiornamento di patenti e carte di circolazione. Tempestivamente viene chiesto l'accertamento di dimora abituale al Corpo di Polizia Municipale e si procede alla richiesta di cancellazione al precedente Comune di residenza ed alla contestuale definizione della pratica di cambio residenza, se negativo, si procede alla comunicazione ai cittadini del preavviso di rigetto o del provvedimento di diniego.
		Modulistica: **SI/NO**	Modello ministeriale http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=55
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Richiesta iscrizione allo schedario della popolazione temporaneamente residente per i cittadini italiani

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Solo back-office(uffici interni) di viale Lazio 119/a: Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello/ufficio interno presente nell'ottava circoscrizione c/o viale Lazio 119/a
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Back office (uffici interni): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello/ufficio interno presente nell'ottava circoscrizione c/o viale Lazio 119/a
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	La richiesta deve essere presentata dall'interessato o, qualora si iscriva l'intero nucleo familiare, da un componente della famiglia purchè maggiorenne.
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Anagrafe Viale Lazio 119/A tel. 091/7405248 Tel/Fax: 091/7405209 servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:movimentoanagrafico@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	L'Ufficiale d'Anagrafe.
		Procedura erogazione servizio	Presso gli uffici interni dell'Ufficio Anagrafe vengono acquisite le richieste d'iscrizione nello schedario della popolazione temporaneamente residente dei cittadini italiani dimoranti nel comune da non meno di 4 mesi. L'Ufficio provvede all'iscrizione del cittadino nello schedario della popolazione temporaneamente residente per un periodo non superiore ad 1 anno e si procede alla comunicazione al comune di residenza di avvenuta iscrizione, a seguito di accertamonto della Polizia Municipale. Al compimento dell'anno si comunica al comune di residenza e al cittadino l'avvenuta cancellazione.
		Modulistica: **SI/NO**	Modulo http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=55
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Richiesta di reiscrizione all'anagrafe da irreperibilità

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio 119/a - Da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00 e Mercoledi: 15:00-17:00 Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione c/o viale Lazio 119/a
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00 e Mercoledi: 15:00-17:00 Back office (uffici interni): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione c/o viale Lazio 119/a
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	La richiesta, su modello ministeriale, deve essere presentata dall'interessato o, qualora si trasferisca l'intero nucleo familiare, da un componente della famiglia purchè maggiorenne, con le firme e fotocopie dei documenti di riconoscimento di tutti i componenti maggiorenni del nucleo familiare corredata da contratto di locazione registrato/atto di proprietà/comodato d'uso registrato o autodichiarazione conutenza intestata a un componente del nucleo familiare.
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	2 giorni dalla dichiarazione del cittadino
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Anagrafe Viale Lazio 119/A tel. 091/7405248 Tel/Fax: 091/7405209 servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:movimentoanagrafico@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimentc	L'Ufficiale d'Anagrafe.
		Procedura erogazione servizio	Presso gli sportelli dell'Ufficio Anagrafe vengono acquisite le richieste di reiscrizione anagrafica per ricomparsa a seguito di una precedente irreperibilità o per ricomparsa dall'estero. Le dichiarazioni TARSU rilasciate dai cittadini in occasione delle suddette reiscrizioni vengono inviate al Settore Tributi e i dati relativi ai mezzi intestati vengono inviati al Ministero dei Trasporti per l'aggiornamento di patenti e carte di circolazione. Tempestivamente viene chiesto l'accertamento di dimora abituale al Corpo di Polizia Municipale a seguito del quale, se positivo si procede alla definizione della pratica di cambio residenza, se negativo, si procede alla comunicazione ai cittadini del preavviso di rigetto o del provvedimento di diniego.
		Modulistica: **SI/NO**	Modello ministeriale http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=5!
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Richiesta Iscrizione dei cittadini comunitari provenienti da altri Comuni o dall'Estero

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Si riceve solo per appuntamento. Per la prenotazione occorre presentarsi c/o la sede di viale Lazio 123 allo sportello 4 da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione c/o viale Lazio 123
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli c/o viale Lazio 123 - Da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00 e Mercoledi: 15:00 17:00 Back-office (uffici interni): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione c/o viale Lazio 123
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	La richiesta, su modello ministeriale, deve essere presentata dall'interessato o, qualora si trasferisca l'intero nucleo familiare, da un componente della famiglia purchè maggiorenne, con le firme e fotocopie dei documenti di riconoscimento di tutti i componenti maggiorenni del nucleo familiare, corredata da contratto di locazione registrato/atto di proprietà/comodato d'uso registrato o autodichiarazione conutenza intestata a un componente del nucleo familiare.
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	15 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	2 giorni lavorativi dalla dichiarazione del cittadino
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Anagrafe Viale Lazio 119/A tel. 091/7405206 Fax: 091/7405242 servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:stranieri@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimentc	L'Ufficiale d'Anagrafe.
		Procedura erogazione servizio	Presso lo sportello dell'Ufficio Anagrafe viene acquisita la domanda di iscrizione anagrafica dei cittadini stranieri comunitari. Le dichiarazioni TARSU rilasciate dai cittadini in occasione delle suddette variazioni vengono inviate al Settore Tributi e i dati relativi ai mezzi intestati vengono inviati al Ministero dei Trasporti per l'aggiornamento di patenti e carte di circolazione.Tempestivamente viene chiesto l'accertamento di dimora abituale al Corpo di Polizia Municipale a seguito del quale ed in base all'esito dello stesso, si procede alla definizione della pratica o alla comunicazione ai cittadini del preavviso di rigetto o del provvedimento di diniego. Tutta la procedura si conclude in 45 giorni.
		Modulistica: **SI/NO**	modello ministeriale http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=55
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Richiesta Cambio di Domicilio per i Cittadini Comunitari

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio (si riceve solo su prenotazione - Per la prenotazione occorre presentarsi allo sportello 4) e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 20 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata come da elenco (vedi allegato 1)
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio (solo su prenotazione allo sportello 4) e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 20 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata come da elenco (vedi allegato 1)
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	La richiesta, su modello ministeriale, deve essere presentata dall'interessato o, qualora si trasferisca l'intero nucleo familiare, da un componente della famiglia purchè maggiorenne, con le firme e fotocopie dei documenti di riconoscimento di tutti i componenti maggiorenni del nucleo familiare, con le firme e i documenti di tutti i componenti maggiorenni del nucleo familiare, corredata da contratto di locazione registrato/atto di proprietà/comodato d'uso registrato o autodichiarazione conutenza intestata a un componente del nucleo familiare.
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	15 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	2 giorni lavorativi dalla dichiarazione del cittadino
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Anagrafe SEDE: Viale Lazio 119/A tel. 091/7405206 Fax: 091/7405242 servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:stranieri@cert.comune.palermo.it Postazioni Decentrate vedi allegato 1
		Responsabile del procedimento	L'Ufficiale d'Anagrafe.
		Procedura erogazione servizio	Presso lo sportello dell'Ufficio Anagrafe e presso tutte le Postazioni Decentrate viene acquisita la domanda di variazione anagrafica del domicilio di cittadini stranieri comunitari residenti nel Comune di Palermo. Le dichiarazioni TARSU rilasciate dai cittadini in occasione delle suddette variazioni vengono inviate al Settore Tributi e i dati relativi ai mezzi intestati vengono inviati al Ministero dei Trasporti per l'aggiornamento di patenti e carte di circolazione. A campione viene chiesto l'accertamento di dimora abituale al Corpo di Polizia Municipale a seguito del quale ed in base all'esito dello stesso, si procede alla definizione della pratica o alla comunicazione ai cittadini del preavviso di rigetto o del provvedimento di diniego.
		Modulistica: **SI/NO**	modello ministeriale http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=55
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Richiesta iscrizione allo schedario della popolazione temporaneamente residente per i cittadini stranieri comunitari

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Solo back-office(uffici interni) di viale Lazio 123: Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione c/o viale Lazio 123
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Solo back-office (uffici interni) di viale Lazio 123: Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione c/o viale Lazio 123
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	La richiesta deve essere presentata dall'interessato o, qualora si trasferisca l'intero nucleo familiare, da un componente della famiglia purchè maggiorenne.
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dall'acquisizione dell'esito dell'accertamento dei Vigili Urbani
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Anagrafe Viale Lazio 119/A tel. 091/7405206 Fax: 091/7405242 servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:stranieri@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	L'Ufficiale d'Anagrafe.
		Procedura erogazione servizio	Presso gli uffici interni dell'Ufficio Anagrafe vengono acquisite le richieste d'iscrizione nello schedario della popolazione temporaneamente residente dei cittadini italiani dimoranti nel comune da non meno di 4 mesi . A seguito dell'accertamento con esito positivo dei Vigili Urbani si provvede all'iscrizione nello schedario della popolazione temporaneamente residente per un periodo non superiore a 1 anno. Comunicazione al comune di residenza di avvenuta iscrizione. Al compimento dell'anno si comunica al comune di residenza l'avvenuta cancellazione.
		Modulistica: **SI/NO**	Modulo http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=55
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Richiesta di attestazione di iscrizione allo schedario della popolazione temporaneamente residente per i cittadini stranieri comunitari

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Solo back-office (uffici interni) di viale Lazio 123: Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione c/o viale Lazio 123
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Solo back-office (uffici interni) di viale Lazio 123: Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione c/o viale Lazio 123
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	30 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	7 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Anagrafe Viale Lazio 119/A tel. 091/7405206 Fax: 091/7405242 servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:stranieri@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	L'Ufficiale d'Anagrafe.
		Procedura erogazione servizio	Presso gli uffici interni dell'Ufficio Anagrafe vengono acquisite le richieste per il rilascio degli attestati di iscrizione per i cittadini comunitari. Entro 7 giorni dalla richiesta si procede al rilascio attestati di iscrizione allo schedario della popolazione temporanea per i cittadini stranieri comunitari.
		Modulistica: **SI/NO**	Nessuna
		Costi	imposta di bollo € 16 da apporre nella richiesta e imposta di bollo € 16 da apporre
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Richiesta di attestazione riconoscimento soggiorno permanente per i cittadini stranieri comunitari

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Solo back-office(uffici interni) di viale Lazio 123: Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione c/o viale Lazio 123
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Solo back-office (uffici interni) di viale Lazio 123: Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione c/o viale Lazio 123
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	30 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	7 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Anagrafe Viale Lazio 119/A tel. 091/7405206 Fax: 091/7405242 servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:stranieri@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	L'Ufficiale d'Anagrafe.
		Procedura erogazione servizio	Presso gli uffici interni dell'Ufficio Anagrafe vengono acquisite le richieste per il rilascio dell'attestazione del riconoscimento del soggiorno permanente. Entro 7 giorni dalla richiesta si procede al rilascio dell'attestazione del riconoscimento del soggiorno permanente per i cittadini stranieri comunitari.
		Modulistica: **SI/NO**	Nessuna
		Costi	imposta di bollo € **16** da apporre nella richiesta e imposta di bollo € **16** da apporre nell'attestazione all'atto della consegna
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Richiesta Iscrizione dei cittadini extracomunitari provenienti da altri Comuni o dall'Estero

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Si riceve solo per appuntamento. Per la prenotazione occorre presentarsi c/o la sede di viale Lazio 123 allo sportello 4 da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione c/o viale Lazio 123
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli c/o viale Lazio 123 - Da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00 e Mercoledi: 15:00-17:00 Back-office (uffici interni): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione c/o viale Lazio 123
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	La richiesta, su modello ministeriale, deve essere presentata dall'interessato o, qualora si trasferisca l'intero nucleo familiare, da un componente della famiglia purchè maggiorenne, con le firme e fotocopie dei documenti di riconoscimento di tutti i componenti maggiorenni del nucleo familiare, corredata da contratto di locazione registrato/atto di proprietà/comodato d'uso registrato o autodichiarazione conutenza intestata a un componente del nucleo familiare.
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	15 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	2 giorni lavorativi dalla dichiarazione del cittadino
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Anagrafe Viale Lazio 119/A tel. 091/7405206 Fax: 091/7405242 servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:stranieri@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	L'Ufficiale d'Anagrafe.
		Procedura erogazione servizio	Presso lo sportello dell'Ufficio Anagrafe viene acquisita la domanda di iscrizione anagrafica dei cittadini stranieri extracomunitari. Le dichiarazioni TARSU rilasciate dai cittadini in occasione delle suddette variazioni vengono inviate al Settore Tributi e i dati relativi ai mezzi intestati vengono inviati al Ministero dei Trasporti per l'aggiornamento di patenti e carte di circolazione.Tempestivamente viene chiesto l'accertamento di dimora abituale al Corpo di Polizia Municipale a seguito del quale ed in base all'esito dello stesso, si procede alla definizione della pratica o alla comunicazione ai cittadini del preavviso di rigetto o del provvedimento di diniego.
		Modulistica: **SI/NO**	modello ministeriale http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=55
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Richiesta Cambio di Domicilio per i Cittadini extracomunitari

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio (solo su prenotazione allo sportello 4) e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 20 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata come da elenco (vedi allegato 1)
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio (solo su prenotazione allo sportello 4) e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 20 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata come da elenco (vedi allegato 1)
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	La richiesta, su modello ministeriale, deve essere presentata dall'interessato o, qualora si trasferisca l'intero nucleo familiare, da un componente della famiglia purchè maggiorenne, con le firme e fotocopie dei documenti di riconoscimento di tutti i componenti maggiorenni del nucleo familiare, corredata da contratto di locazione registrato/atto di proprietà/comodato d'uso registrato o autodichiarazione conutenza intestata a un componente del nucleo familiare.
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	15 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	2 giorni dalla dichiarazione del cittadino
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Anagrafe SEDE: Viale Lazio 119/A tel. 091/7405206 Fax: 091/7405242 servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:stranieri@cert.comune.palermo.it Postazioni Decentrate vedi allegato 1
		Responsabile del procedimento	L'Ufficiale d'Anagrafe.
		Procedura erogazione servizio	Presso lo sportello dell'Ufficio Anagrafe e gli sportelli delle Postazioni Decentrate viene acquisita la domanda di variazione anagrafica del domicilio di cittadini stranieri extracomunitari residenti nel Comune di Palermo. Le dichiarazioni TARSU rilasciate dai cittadini in occasione delle suddette variazioni vengono inviate al Settore Tributi e i dati relativi ai mezzi intestati vengono inviati al Ministero dei Trasporti per l'aggiornamento di patenti e carte di circolazione. Tempestivamente viene chiesto l'accertamento di dimora abituale al Corpo di Polizia Municipale a seguito del quale ed in base all'esito dello stesso, si procede alla definizione della pratica o alla comunicazione ai cittadini del preavviso di rigetto o del provvedimento di diniego.
		Modulistica: **SI/NO**	modello ministeriale http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=5
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Richiesta di rinnovo di dichiarazione di dimora abituale per i Cittadini extracomunitari

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 20 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata come da elenco (vedi allegato 1)
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 20 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata come da elenco (vedi allegato 1)
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	30 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	a vista
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Anagrafe SEDE: Viale Lazio 119/A tel. 091/7405206 Fax: 091/7405242 servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:stranieri@cert.comune.palermo.it Postazioni Decentrate vedi allegato 1
		Responsabile del procedimento	L'Ufficiale d'Anagrafe.
		Procedura erogazione servizio	Presso il back-office (uffici interni) dell'Ufficio Anagrafe e presso tutte le Postazioni Decentrate vengono acquisite e registrate a vista le richieste per il rinnovo di dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extra comunitari, a seguito dell'esibizione del rinnovato permesso di soggiorno rilasciato dalla Questura come prevede l'art. 7 comma 3 DPR 30/05/1989 n. 223 come sostituito dall'art. 15 DPR 31/08/1999 n. 394.
		Modulistica: **SI/NO**	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Richiesta carta d'identità da parte di cittadini residenti

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 20 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata come da elenco (vedi allegato 1)
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 20 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata come da elenco (vedi allegato 1)
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	a vista
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Anagrafe SEDE: Viale Lazio 119/A tel. 091/7405231-091/7405230 Fax: 091/7405232 servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:anagrafe@cert.comune.palermo.it Postazioni Decentrate vedi allegato 1
		Responsabile del procedimento	L'Ufficiale d'Anagrafe.
		Procedura erogazione servizio	Agli sportelli dell'Ufficio Anagrafe ed agli sportelli di tutte le Postazioni Decentrate può essere richiesta la carta d'identità. La carta d'identità viene rilasciata a tutti i cittadini residenti o con dimora abituale nel territorio comunale. La validità del documento è in relazione all'età dell'interessato (ai sensi dell'art. 10 del Decreto Legge n. 70 del 13/05/2011 – Circolare n. 15 del 26/05/2011 del Ministero dell'Interno) così come di seguito specificato: - da 0 a 3 anni non compiuti: validità tre anni - da 3 anni a 18 anni: validità cinque
		Modulistica: **SI/NO**	Nessuna
		Costi	Il costo è di € 5,42 (salvo il caso in cui si tratti di un duplicato, il cui costo è pari ad € 10,59). Per la sola apposizione del timbro di proroga il servizio è gratuito.
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Richiesta carta d'identità da parte di cittadini non residenti

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 20 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata come da elenco (vedi allegato 1)
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 20 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata come da elenco (vedi allegato 1)
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 2 giorni dal ricevimento del nulla osta del comune di residenza
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Anagrafe SEDE: Viale Lazio 119/A tel. 091/7405231-091/7405230 Fax: 091/7405232 servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:anagrafe@cert.comune.palermo.it Postazioni Decentrate vedi allegato 1
		Responsabile del procedimento	L'Ufficiale d'Anagrafe.
		Procedura erogazione servizio	Agli sportelli dell'Ufficio Anagrafe ed agli sportelli di tutte le Postazioni Decentrate può essere richiesta, da parte di cittadini non residenti, la carta d'identità solo in caso di comprovata necessità ed urgenza. La carta d'identità sarà rilasciata entro 2 giorni dal ricevimento del nulla osta del comune di residenza del cittadino che ne ha fatto richiesta.
		Modulistica: **SI/NO**	Nessuna
		Costi	Il costo è di Euro 5,42 (salvo il caso in cui si tratti di un duplicato, il cui costo è pari ad Euro 10,59).
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	2
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Richiesta proroga validità carta d'identità

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 20 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata come da elenco (vedi allegato 1)
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 20 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata come da elenco (vedi allegato 1)
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	a vista
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Anagrafe SEDE: Viale Lazio 119/A tel. 091/7405231-091/7405230 Fax: 091/7405232 servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:anagrafe@cert.comune.palermo.it Postazioni Decentrate vedi allegato 1
		Responsabile del procedimento	L'Ufficiale d'Anagrafe.
		Procedura erogazione servizio	Agli sportelli dell'Ufficio Anagrafe ed agli sportelli di tutte le Postazioni Decentrate può essere richiesta la proroga della validita di altri cinque anni per la carta d'identità con scadenza successiva al 25/06/2008 ed anteriore al 24/06/2013 ai sensi dell'art. 31 del Decreto Legge n. 112 del 25/06/2008 convertito dalla Legge n. 133 del 06/08/2008. l'Ufficiale d'Anagrafe appone un timbro sul retro della carta d'identità in corso di validità.
		Modulistica: **SI/NO**	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Richiesta autentica dichiarazioni sostitutive di vario genere

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 20 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata come da elenco (vedi allegato 1)
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 20 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata come da elenco (vedi allegato 1)
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	a vista
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Anagrafe SEDE: Viale Lazio 119/A tel. 091/7405231-091/7405230 Fax: 091/7405232 servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:anagrafe@cert.comune.palermo.it Postazioni Decentrate vedi allegato 1
		Responsabile del procedimento	L'Ufficiale d'Anagrafe.
		Procedura erogazione servizio	La dichiarazione sostitutiva di atti di notorietà è una dichiarazione che l'interessato rilascia, sotto la propria responsabilità, concernente stati, qualità personali e fatti che siano a diretta conoscenza di quest'ultimo. È necessaria la presenza del dichiarante, munito di un valido documento d'identità. Hanno la stessa validità temporale degli atti che sostituiscono e vanno rilasciate sull'apposita modulistica in distribuzione presso gli uffici anagrafici e scaricabili dal sito istituzionale del Comune di Palermo. Non sono ammesse per sostituire certificati medici, sanitari, veterinari, di origine, di conformità CE, di marchi o brevetti. I cittadini di Stati non appartenenti all'UE regolarmente soggiornanti in Italia, possono utilizzare le predette dichiarazioni sostitutive limitatamente a stati, qualità personali e fatti certificabili o attestabili da parte di soggetti pubblici italiani.
		Modulistica: **SI/NO**	In distribuzione presso gli uffici anagrafici
		Costi	Il costo di una autentica di **dichiarazione sostitutiva** è di Euro 0,30 se in carta semplice, o se in bollo Euro 0,52 per i diritti di segreteria più marca da bollo telematica da Euro 16 portata dall'utente
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Richiesta autentica e legalizzazione di firme, foto e fotocopie di documenti

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 20 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata come da elenco (vedi allegato 1)
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 20 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata come da elenco (vedi allegato 1)
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	a vista
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Anagrafe SEDE: Viale Lazio 119/A servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:anagrafe@cert.comune.palermo.it Postazioni Decentrate vedi allegato 1
		Responsabile del procedimento	L'Ufficiale d'Anagrafe.
		Procedura erogazione servizio	Presso gli sportelli dell'Ufficio Anagrafe e di tutte le Postazioni Decentrate viene effettuato un servizio di autentica di firme, foto e fotocopie di documenti da produrre, se richiesti, a Enti Pubblici. Nel caso di sottoscrizioni da produrre agli organi della pubblica amministrazione, nonché ai gestori di servizi pubblici, l'autenticità è garantita dalla sottoscrizione resa dall'interessato in presenza del dipendente addetto a ricevere la documentazione in argomento presso l'Amministrazione richiedente. Per l'autentica di firma o foto è necessaria la presenza dell'interessato munito di documento d'identità. L'autentica di documenti si ottiene presentando il documento originale e la copia da autenticare. Si ricorda che con le leggi Bassanini (DPR 403/1998 e successivo D.P.R. 445/2000), non è più necessaria l'autentica della sottoscrizione di istanze dirette alla Pubblica Amministrazione e che la documentazione può essere inviata anche per posta o in via telematica o presentata da altre persone purché corredata dalla fotocopia del documento valido del dichiarante.
		Modulistica: **SI/NO**	Nessuna
		Costi	Autentica di firma: in carta libera Euro 0,26 per i diritti di segreteria; in bollo Euro 0,52 per i diritti di segreteria più marca da bollo telematica di Euro 16 prodotta dall'utente. **Autentica di fotocopia:** in carta libera Euro 0,26 per i diritti di segreteria; in bollo Euro 0,52 per i diritti di segreteria se la marca da bollo da Euro 16 viene prodotta dall'utente, oppure Euro 0,52 per i diritti di segreteria più Euro 0,11 per rimborso spese se la marca da bollo è applicata virtualmente dall'ufficio; **Autentica di foto:** solo in carta libera Euro 0,30.
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Carte di identità e autentiche domiciliari per soggetti non deambulanti

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 per l'intero territorio comunale c/o viale Lazio 119/a
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 per l'intero territorio comunale c/o viale Lazio 119/a
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	15 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Da concordare al numero di telefono 091/7405238. Per informazioni al numero di telefono 091/7405201
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Anagrafe Viale Lazio 119/A tel. 091/7405238 Fax: 091/7405263 servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:anagrafe@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	L'Ufficiale d'Anagrafe.
		Procedura erogazione servizio	Presso l'Ufficio Anagrafe è attivo il servizio domiciliare finalizzato al rilascio e rinnovo Carte d'Identità ed autentiche per soggetti non deambulanti. Le richieste devono essere corredate dal certificato di non deambulazione e saranno esitate previa accordo con l'addetto al servizio.
		Modulistica: **SI/NO**	modulo http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=55
		Costi	Carta d'identità : Euro 5,42 (salvo il caso in cui si tratti di un duplicato, il cui costo è pari ad Euro 10,59); **Autentica di firma:** in carta libera Euro 0,26 per i diritti di segreteria; in bollo Euro 0,52 per i diritti di segreteria più marca da bollo telematica di Euro 16 prodotta dall'utente. **Autentica di fotocopia:** in carta libera Euro 0,26 per i diritti di segreteria; in bollo Euro 0,52 per i diritti di segreteria se la marca da bollo da Euro 16 viene prodotta dall'utente, oppure Euro 0,52 per i diritti di segreteria più Euro 0,11 per rimborso spese se la marca da bollo è applicata virtualmente da quest'ufficio; **Autentica di foto:** solo in carta libera Euro 0,30.
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Richiesta Rilascio certificazioni anagrafiche, elettorali e di stato civile

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 20 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata come da elenco (vedi allegato 1)
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 20 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata come da elenco (vedi allegato 1)
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	a vista
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Anagrafe SEDE: Viale Lazio 119/A tel. 091/7405231-091/7405230 Fax: 091/7405232 servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:anagrafe@cert.comune.palermo.it Postazioni Decentrate vedi allegato 1
		Responsabile del procedimento	L'Ufficiale d'Anagrafe.
		Procedura erogazione servizio	Presso gli sportelli dell'Ufficio Anagrafe e di tutte le Postazioni Decentrate vengono rilasciate le certificazioni anagrafiche, elettorali e di stato civile.
		Modulistica: **SI/NO**	Nessuna
		Costi	A tutti i certificati anagrafici si applica l'imposta di bollo. Le certificazioni e gli atti emessi non sono soggetti a bollo unicamente nell'ipotesi in cui siano destinati ad uno degli usi riconosciuti esenti per legge: tale eccezione va dimostrata con l'indicazione della norma esonerativa. (vedi tabella allegato B di cui al DPR 642/1972 e s.m.i.) Il costo di un Certificato Anagrafico informatizzato (residenza, stato di famiglia, cittadinanza) è di Euro 16,70. Se viene dimostrata la norma esonerativa il costo di un Certificato Anagrafico informatizzato (residenza, stato di famiglia, cittadinanza) è di Euro 0,30. Il Certificato di Stato Civile informatizzato (nascita, morte, matrimonio) è gratuito.
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Richiesta on-line rilascio certificazioni anagrafiche e di stato civile

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Brosciure "L'Anagrafe a casa" distribuito in diversi Uffici comunali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 20 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata come da elenco (vedi allegato 1)
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 20 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata come da elenco (vedi allegato 1)
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	a vista
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Anagrafe SEDE: Viale Lazio 119/A tel. 091/7405231-091/7405230 Fax: 091/7405232 servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:anagrafe@cert.comune.palermo.it Postazioni Decentrate vedi allegato 1
		Responsabile del procedimento	L'Ufficiale d'Anagrafe.
		Procedura erogazione servizio	La dichiarazione sostitutiva di atti di notorietà è una dichiarazione che l'interessato rilascia, sotto la propria responsabilità, concernente stati, qualità personali e fatti che siano a diretta conoscenza di quest'ultimo. È necessaria la presenza del dichiarante, munito di un valido documento d'identità. Hanno la stessa validità temporale degli atti che sostituiscono e vanno rilasciate sull'apposita modulistica in distribuzione presso gli uffici anagrafici e scaricabili dal sito istituzionale del Comune di Palermo. Non sono ammesse per sostituire certificati medici, sanitari, veterinari, di origine, di conformità CE, di marchi o brevetti. I cittadini di Stati non appartenenti all'UE regolarmente soggiornanti in Italia, possono utilizzare le predette dichiarazioni sostitutive limitatamente a stati, qualità personali e fatti certificabili o attestabili da parte di soggetti pubblici italiani.
		Modulistica: **SI/NO**	In distribuzione presso gli uffici anagrafici
		Costi	Il costo di una autentica di **dichiarazione sostitutiva** è di Euro 0,30 se in carta semplice, o se in bollo Euro 0,52 per i diritti di segreteria più marca da bollo telematica da Euro 16 portata dall'utente
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Richiesta rilascio certificazioni storiche

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione c/o viale Lazio 119/a
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione c/o viale Lazio 119/a
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si, allegando apposita delega unitamente alla fotocopia del documento d'identità valido del delegato e del delegante
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	a vista per le certificazioni informatizzate a partire dal 01/06/1993 30 giorni dalla richiesta per le certificazioni antecedenti il 01/06/1993
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Anagrafe Viale Lazio 119/A tel. 091/7405208-091/7405215 Fax: 091/7405224 - 091/7405250 certificazioni@comune.palermo.it pec:anagrafe@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	L'Ufficiale d'Anagrafe.
		Procedura erogazione servizio	Presso gli sportelli dell'Anagrafe si possono richiedere le certificazioni storiche attestanti stati di famiglia storici e residenze storiche, dover quest'ultime di evadono mediante l'uso dei sistemi informatici dal 01.06.1993 a oggi. Per le certificazioni storiche la produzione è possibile soltanto ricorrendo a un'attività manuale di ricerca negli schedari anagrafici, dove per lo stato di famiglia storico vengono trascritte tutte le annotazioni indicate nel foglio di famiglia originario, mentre per le residenze storiche vengono trascritte le annotazioni di variazioni anagrafiche antecedenti al 01.06.1993. L'articolo 15 della Legge 183 del 12.11.2011, entrata in vigore dal 01.01.2012, dispone l'autocertificazione obbligatoria in carta libera, per le istanze dirette e prodotte alla Pubblica Amministrazione ed ai Gestori di Servizi Pubblici. Diversamente nei rapporti fra i privati tutte le certificazioni saranno in bollo con l'annotazione della seguente dicitura: Il presente certificato non può essere prodotto agli organi della Pubblica amministrazione o ai gestori di Servizi Pubblici.
		Modulistica: **SI/NO**	Nessuna
		Costi	A tutti i certificati anagrafici si applica l'imposta di bollo, con esclusione di quelli concernenti lo stato civile (nascita, matrimonio e morte). Le certificazioni e gli atti emessi non sono soggetti all'imposta di bollo, unicamente nell'ipotesi in cui siano destinati a uno degli usi riconosciuti per legge: tale eccezione va dimostrata con l'indicazione della norma esonerativa (vedi tabella allegato B di cui al D.P.R. N. 642/1972 e s.m.i. Il costo di un certificato anagrafico storico di residenza informatizzato (dal 01.06.1993), senza annotazioni è di Euro 16,70, con annotazioni manuali antecedenti al 01.06.1993, vi è un costo aggiuntivo di Euro 4,65, quale ulteriore diritto di ricerca. Se è dimostrata la norma esonerativa il costo del certificato è di Euro 0,30. Il costo del certificato storico di famiglia, la cui produzione è possibile solo ricorrendo a un'attività manuale di ricerca negli schedari è di Euro 5,34, per ogni singola ricerca nominativa, oltre l'imposta di bollo di Euro 16,00. Se invece l'utente dimostra la norma esonerativa, il costo del certificato storico in carta libera è di Euro 2,62 per ogni singola ricerca nominativa.
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Richiesta rilascio certificazioni storiche per corrispondenza

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Posta elettronica
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min 1)	n. 1 sportello/ufficio interno presente nell'ottava circoscrizione c/o viale Lazio 119/a
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min 1)	n. 1 sportello/ufficio interno presente nell'ottava circoscrizione c/o viale Lazio 119/a
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si, allegando apposita delega unitamente alla fotocopia del documento d'identità valido del delegato e del delegante
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Anagrafe Viale Lazio 119/A tel. 091/7405208-091/7405215 Fax: 091/7405224-091/7405250 certificazioni@comune.palermo.it - pec:anagrafe@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	L'Ufficiale d'Anagrafe.
		Procedura erogazione servizio	Il servizio di rilascio certificazioni storiche per corrispondenza è riservato esclusivamente ai soggetti privati che dimorano al di fuori del comune di Palermo e che, pertanto, sono impossibilitati a provvedere personalmente al ritiro presso gli sportelli. Dette certificazioni si possono richiedere tramite posta inviando l'istanza a: Ufficio Anagrafe - Viale Lazio 119/A - 90144 Palermo, allegando: - fotocopia del documento di identità del richiedente con dati leggibili e foto nitida - una busta preaffrancata e indirizzata al richiedente per la risposta -l'importo del certificato: - a mezzo assegno circolare bancario non trasferibile intestato a " Tesoreria del Comune di Palermo" - a mezzo bonifico bancario o postale intestato al Comune di Palermo sul conto di tesoreria unica di coordinate IBAN: IT19K0100504600000000218100 e codice SWIFT BIC: BNLIITRR (per i bonifici dall'estero) - CAUSALE: Pagamento certificati anagrafici - la ricevuta dovrà essere allegata alla relativa richiesta di certificazione. - a mezzo bollettino intestato al Comune di Palermo sul Conto Corrente Postale n. 15685902 - CAUSALE: Pagamento certificati anagrafici - la ricevuta dovrà essere allegata alla relativa richiesta di certificazione. Non si accettano marche da bollo, francobolli e valuta corrente.
		Modulistica: **SI/NO**	Nessuna
		Costi	A tutti i certificati anagrafici si applica l'imposta di bollo, con esclusione di quelli concernenti lo stato civile (nascita, matrimonio e morte). Le certificazioni e gli atti emessi non sono soggetti all'imposta di bollo, unicamente nell'ipotesi in cui siano destinati a uno degli usi riconosciuti per legge: tale eccezione va dimostrata con l'indicazione della norma esonerativa (vedi tabella allegato B di cui al D.P.R. N. 642/1972 e s.m.i. Il costo di un certificato anagrafico storico di residenza informatizzato (dal 01.06.1993), senza annotazioni è di Euro 16,70, con annotazioni manuali antecedenti al 01.06.1993, vi è un costo aggiuntivo di Euro 4,65, quale ulteriore diritto di ricerca. Se è dimostrata la norma esonerativa il costo del certificato è di Euro 0,30. Il costo del certificato storico di famiglia, la cui produzione è possibile solo ricorrendo a un'attività manuale di ricerca negli schedari è di Euro 5,34, per ogni singola ricerca nominativa, oltre l'imposta di bollo di Euro 16,00. Se invece l'utente dimostra la norma esonerativa, il costo del certificato storico in carta libera è di Euro 2,62 per ogni singola ricerca nominativa.
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Richiesta rettifica anagrafica di atti di Stato Civile

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione c/o viale Lazio 119/a
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione c/o viale Lazio 119/a
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	2 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Anagrafe Viale Lazio 119/A tel. 091/7405244 (per i cittadini italiani) tel. 091/7405206 (per i cittadini stranieri) Fax: 091/7405224 servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:anagrafe@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	L'Ufficiale d'Anagrafe.
		Procedura erogazione servizio	Presso l'Ufficio Anagrafe è attivo un servizio rivolto a coloro i quali riscontrano delle inesattezze nei propri dati anagrafici. Per procedere alla rettifica dei dati anagrafici, difformi rispetto a quelli di stato civile riguardanti atti di nascita, di matrimoni e di morte, nonchè difformità di dati rispetto a quelli risultanti all'Agenzia delle Entrate, bisognerà evidenziare tale anomalia, con una dichiarazione scritta, all'Ufficiale d'Anagrafe del Comune di residenza, che provvederà d'ufficio ad accertare l'esattezza dei dati dichiarati. Se l'inesattezza ha origine dai dati relativi allo stato civile e si riferisce all'anno in corso, il cittadino deve recarsi presso la postazione decentrata dove è stato dichiarato l'evento. Agli stranieri che evidenziano errori nei propri dati anagrafici, sarà richiesta copia del passaporto, del permesso di soggiorno nonchè copia degli atti di stato civile autenticati e convalidati dall'Autorità Consolare competente e regolarmente tradotti in italiano da traduttori giurati.
		Modulistica: **SI/NO**	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	2
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Richiesta di trasferimento degli atti anagrafici dall'AIRE di un Comune all'AIRE di Palermo

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici - mini guide cartacee integrazione "La nuova guida per gli italiani all'estero" on line sul sito www.interno.gov.it
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione c/o viale Lazio 119/a
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione c/o viale Lazio 119/a
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	La richiesta deve essere presentata dall'interessato o, qualora si trasferisca l'intero nucleo familiare, da un componente della famiglia purchè maggiorenne.
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	3 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Anagrafe Viale Lazio 119/A tel. 091/7405213 -tel. 091/7405203 - Fax: 091/7405202 uff.aire@comune.palermo.it pec:aire@cert. comune.palermo.it
		Responsabile del procedimentc	L'Ufficiale d'Anagrafe.
		Procedura erogazione servizio	Presso l'Ufficio Anagrafe è attivo un servizio finalizzato al trasferimento degli atti anagrafici dall' AIRE di un comune Italiano all'AIRE di Palermo. E' possibile iscriversi o trasferirsi nell'AIRE del comune di nascita (invece che in quello di ultima residenza) qualora l'ineressato abbia richiesto ed ottenuto di essere iscritto nelle liste elettorali del comune di nascita. E' possibile richiedere il trasferimento nell'AIRE di un altro comune qualora l'interessato abbia membri del proprio nucleo familiare iscritti all'AIRE o all'APR di quel comune. Il richiedente deve presentarsi con un documento d'identità e deve sottoscrivere l'apposito modello ministeriale. Le richiesta di trasferimento dall'AIRE di un Comune ad un'altra AIRE deve essere presentata al Comune di nuova iscrizione o al Consolato competente.
		Modulistica: **SI/NO**	modulo http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=5
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Richiesta di iscrizione all'AIRE del Comune di Palermo

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici - mini guide cartacee e integrazione "La nuova guida per gli italiani all'estero" on line sul sito www.interno.gov.it
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione c/o viale Lazio 119/a
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione c/o viale Lazio 119/a
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	La richiesta, su modello ministeriale, deve essere presentata dall'interessato o, qualora si trasferisca l'intero nucleo familiare, da un componente della famiglia purchè maggiorenne, con le firme e i documenti di tutto il nucleo familiare.
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	entro 3 giorni dalla comunicazione da parte del Consolato o dell'ufficio dello Stato Civile a seguito della registrazione dell'atto di nascita o di cittadinanza
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Anagrafe Viale Lazio 119/A tel. 091/7405213 -tel. 091/7405203 - Fax: 091/7405202 uff.aire@comune.palermo.it pec: aire@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	L'Ufficiale d'Anagrafe.
		Procedura erogazione servizio	Presso l'Ufficio Anagrafe è attivo il servizio finalizzato all'iscrizione all'AIRE del Comune di Palermo. Il cittadino che si trasferisce all'estero, deve recarsi presso la Circoscrizione Consolare dove intende stabilire dimora abituale e rendere la dichiarazione del proprio indirizzo anagrafico estero entro 90 gg. dall'immigrazione. L'Ufficio Consolare provvederà a trasmettere tale trasferimento al Comune di Palermo che, quale ultimo comune di residenza, cancellerà dall'Anagrafe della Popolazione Residente(APR) il cittadino e lo iscriverà all'Anagrafe degli Italiani Residenti all'Estero (AIRE). L'iscrizione AIRE decorre giuridicamente dalla ricezione del mod.CONS/01 da parte del comune di iscrizione. La dichiarazione firmata da tutti i componenti maggiorenni della famiglia, unitamente alle fotocopie dei documenti di identità validi, può essere resa anche nel Comune, prima del trasferimento all'Estero, ma diverrà efficace dal momento della conferma da parte dell'Ufficio Consolare dello Stato in cui è immigrato. In tal caso l'iscrizione AIRE decorre giuridicamente dalla data della dichiarazione dell'espatrio al Comune.
		Modulistica: **SI/NO**	modulo http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=55
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I SERVIZI CIVILI PER IL CITTADINO

Descrizione del SERVIZIO EROGATO: DICHIARAZIONE DI NASCITA

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web del Comune di Palermo ed informative diffuse negli sportelli
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli da lunedì a venerdì 08.30 - 13.00 e mercoledì 15.00 - 17.00 stato civile
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nr. 18 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lunedì a Venerdì: 8.30 - 13.00 e Mercoledì 15.00 - 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nr.18 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	a vista
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 gg.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Partecipazione- Decentramento. Servizi al Cittadino e Mobilità - SettoreServizi alla Collettività - Servizio Stato Civile
		Responsabile del procedimento	Dott. Giuseppe Spata
		Procedura erogazione servizio	Presso gli sportelli dell'Ufficio stato civile e presso quasi tutte le postazioni decentrate è attivo il servizio di chiarazione di nascita. La denuncia di un nuovo nato è prevista dalla legge e deve essere resa obbligatoriamente entro 10 gg. dalla data del parto.
		Modulistica: **SI/NO**	Nessuno
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I SERVIZI CIVILI PER IL CITTADINO

Descrizione del SERVIZIO EROGATO: DICHIARAZIONE di MATRIMONIO

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web del Comune di Palermo ed informative diffuse negli sportelli
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli da lunedì a venerdì 08.30 - 13.00 e mercoledì 15.00 - 17.00 Stato Civile
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nr. 18 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lunedì a Venerdì: 8.30 - 13.00 e Mercoledì 15.00 - 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nr.18 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	entro e non oltre sei mesi dalla pubblicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 gg.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Partecipazione- Decentramento. Servizi al Cittadino e Mobilità - Settore Servizi alla Collettività - Servizio Stato Civile
		Responsabile del procedimento	Dott. Giuseppe Spata
		Procedura erogazione servizio	Presso gli sportelli dell'Ufficio stato civile e presso quasi tutte le postazioni decentrate è attivo il servizio di ricezione dichiarazione di matrimonio. Per contrarre matrimonio sia esso civile che concordatario è necessario procedere alla pubblicazione matrimoniale rito civile. Le pubblicazioni vengono richieste dai nubendi all'Ufficiale di Stato Civile .
		Modulistica: **SI/NO**	Nessuno
		Costi	Se entrambi i nubendi sono residenti nel Comune di Palermo occore nr.1 marca da bollo di euro 16.00. Se uno dei nubendi è residente in altro Comune o iscritto A.I.R.E. occorrono nr. 2 marca da bollo di euro 16.00 oltre i diritti di segreteria
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I SERVIZI CIVILI PER IL CITTADINO

Descrizione del SERVIZIO EROGATO: DICHIARAZIONE di MORTE

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web del Comune di Palermo ed informative diffuse negli sportelli
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli da lunedì a venerdì 08.30 - 13.00 e mercoledì 15.00 - 17.00 Stato Civile
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nr. 18 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lunedì a Venerdì: 8.30 - 13.00 e Mercoledì 15.00 - 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nr.18 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 24 ore dal decesso
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 gg.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Partecipazione- Decentramento. Servizi al Cittadino e Mobilità - Settore Servizi alla Collettività - Servizio Stato Civile
		Responsabile del procedimento	Dott. Giuseppe Spata
		Procedura erogazione servizio	Presso gli sportelli dell'Ufficio stato civile e presso quasi tutte le postazioni decentrate è attivo il servizio di ricezione dichiarazione di morte. La denuncia di morte è obbligatoria e va resa dai familiari, da un delegato o da persona informata del decesso entro le 24 ore dall'evento. Per i decessi in Ospedale o in Istituto, la denuncia deve essere inoltrata dal Direttore Sanitario o da un suo delegato. Per i decessi in abitazione, il dichiarante deve presentare all'Ufficiale di stato civile i seguenti documenti: Avviso di morte compilato dal medico curante, scheda ISTAT, accertamento decesso compilato dal medico necroscopo.
		Modulistica: **SI/NO**	Nessuno
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I SERVIZI CIVILI PER IL CITTADINO

Descrizione del SERVIZIO EROGATO: DICHIARAZIONE di Cittadinanza

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web del Comune di Palermo ed informative diffuse negli sportelli
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli da lunedì a venerdì 08.30 - 13.00 e mercoledì 15.00 - 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nr. 1 sportello presente presso la prima circoscrizione.
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lunedì a Venerdì: 8.30 - 13.00 e Mercoledì 15.00 - 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nr.1 sportello presente presso la prima circoscrizione.
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro sei mesi dalla notifica del decreto di conferimento.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 gg.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Partecipazione- Decentramento. Servizi al Cittadino e Mobilità - Settore Servizi alla Collettività - Servizio Stato Civile
		Responsabile del procedimento	Dott. Giuseppe Spata
		Procedura erogazione servizio	Presso gli sportelli dell'Ufficio stato civile è attivo il Servizio relativo all'espletamento delle pratiche di cittadinanza. Precisamente: a) prestazione di giuramento per acquisto della cittadinanza italiana a seguito di decreto ministeriale o Presidenziale. In questo caso occorre presentarsi personalmente con documentazione predisposta dalla Prefettura muniti di passaporto e permesso di soggiorno valido; b) lo straniero nato in Italia, che vi abbia risieduto legalmente dalla nascita senza interruzione fino al raggiungimento della maggiore età, diviene cittadino Italiano se dichiara, entro un anno del raggiungimento della maggiore età, di volere acquisire la cittadinanza, davanti all'Ufficiale di stato civile ; c) il cittadino italiano che ha perduto la cittadinanza, può rifare istanza per rendere dichiarazione per il riacquisto della cittadinanza italiana. anche in questo caso bisogna essere regolarmente residenti nel Comune; d)richiesta acquisto cittadinanza per jure sanguinis correlata dai documenti previsti dalla Circolare del Ministero dell'Interno K28.1/91
		Modulistica: **SI/NO**	Nessuno
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I SERVIZI CIVILI PER IL CITTADINO

Descrizione del SERVIZIO EROGATO: DICHIARAZIONE DI RICONOSCIMENTO FIGLIO

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web del Comune di Palermo ed informative diffuse negli sportelli
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli da lunedì a venerdì 08.30 - 13.00 e mercoledì 15.00 - 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nr. 18 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lunedì a Venerdì: 8.30 - 13.00 e Mercoledì 15.00 - 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nr.18 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 10 gg dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 gg.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Partecipazione- Decentramento. Servizi al Cittadino e Mobilità - Settore Servizi alla Collettività - Servizio Stato Civile
		Responsabile del procedimento	Dott. Giuseppe Spata
		Procedura erogazione servizio	Presso gli sportelli dell'Ufficio stato civile e presso quasi tutte le postazioni decentrate è attivo il servizio di ricezione dichiarazione riconoscimento figlio aseguito di istanza, previo assenso del genitore che ha riconosciuto per prima la filiazione.
		Modulistica: **SI/NO**	Nessuno
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I SERVIZI CIVILI PER IL CITTADINO

Descrizione del SERVIZIO EROGATO: Annotazione tutela, curatela, interdizione e amministrazione di sostegno

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web del Comune di Palermo ed informative diffuse negli sportelli
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli da lunedì a venerdì 08.30 - 13.00 e mercoledì 15.00 - 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nr. 18 sportelli presenti nelle circoscrizioni.
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lunedì a Venerdì: 8.30 - 13.00 e Mercoledì 15.00 - 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nr.1 sportello presente nella prima circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 10 gg dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 gg.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Partecipazione- Decentramento. Servizi al Cittadino e Mobilità - Settore Servizi alla Collettività - Servizio Stato Civile
		Responsabile del procedimento	Dott. Giuseppe Spata
		Procedura erogazione servizio	Presso gli sportelli dell'Ufficio stato Civile è attivo il servizio di richiesta annotazione tutela, curatela, interdizione, amministrazione di sostegno.
		Modulistica: **SI/NO**	Nessuno
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I SERVIZI CIVILI PER IL CITTADINO

Descrizione del SERVIZIO EROGATO: RICHIESTA RETTIFICA ATTI DI STATO CIVILE

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web del Comune di Palermo ed informative diffuse negli sportelli
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli da lunedì a venerdì 08.30 - 13.00 e mercoledì 15.00 - 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nr. 1 sportello presente nella prima circoscrizione
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lunedì a Venerdì: 8.30 - 13.00 e Mercoledì 15.00 - 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nr.1 sportello presente nella prima circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 gg dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 gg.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Partecipazione- Decentramento. Servizi al Cittadino e Mobilità - Settore Servizi alla Collettività - Servizio Stato Civile
		Responsabile del procedimento	Dott. Giuseppe Spata
		Procedura erogazione servizio	Presso lo Stato Civile è attivo il servizio di richiesta rettifica atti di stato civile.
		Modulistica: **SI/NO**	Nessuno
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I SERVIZI CIVILI PER IL CITTADINO

Descrizione del SERVIZIO EROGATO: RICHIESTA CONSEGNA LIBRETTI DI PENSIONE

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web del Comune di Palermo ed informative diffuse negli sportelli
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli da lunedì a venerdì 08.30 - 13.00 e mercoledì 15.00 - 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nr. 1 sportello presente nella prima circoscrizione
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lunedì a Venerdì: 8.30 - 13.00 e Mercoledì 15.00 - 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nr.1 sportello presente nella prima circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 gg dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 gg.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Partecipazione- Decentramento. Servizi al Cittadino e Mobilità - Settore servizi allaCollettività - Servizio Stato Civile
		Responsabile del procedimento	Dott. Giuseppe Spata
		Procedura erogazione servizio	Presso lo Stato Civile è attivo il servizio di consegna librettii pensione. L'incaricato del Sindaco consegna previa autentica della foto, i libretti di pensione inviati dal Ministero dell'Economia e delle Finanze.
		Modulistica: **SI/NO**	Nessuno
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I SERVIZI CIVILI PER IL CITTADINO

Descrizione del SERVIZIO EROGATO: RICHIESTA CONSEGNA FOGLI DI CONGEDO ILLIMITATO

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web del Comune di Palermo ed informative diffuse negli sportelli
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli da lunedì a venerdì 08.30 - 13.00 e mercoledì 15.00 - 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nr. 1 sportello presente nella prima circoscrizione
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lunedì a Venerdì: 8.30 - 13.00 e Mercoledì 15.00 - 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nr.1 sportello presente nella prima circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	a vista
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 gg.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Partecipazione- Decentramento. Servizi al Cittadino e Mobilità - Settore servizi alla Collettività - Servizio Stato Civile
		Responsabile del procedimento	Dott. Giuseppe Spata
		Procedura erogazione servizio	Presso lo Stato Civile è attivo il servizio di consegna fogli di congedo illimitato inviati dal Distretto Militare o presentati direttamente dal militare in congedo.
		Modulistica: **SI/NO**	Nessuno
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I SERVIZI CIVILI PER IL CITTADINO

Descrizione del SERVIZIO EROGATO: RICHIESTA CONSEGNA LIBRETTI INTERNAZIONALI DI FAMIGLIA

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web del Comune di Palermo ed informative diffuse negli sportelli
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli da lunedì a venerdì 08.30 - 13.00 e mercoledì 15.00 - 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nr. 1 sportello presente nella prima circoscrizione
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lunedì a Venerdì: 8.30 - 13.00 e Mercoledì 15.00 - 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nr.1 sportello presente nella prima circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	entro 10 gg. dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 gg.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Partecipazione- Decentramento. Servizi al Cittadino e Mobilità - Settore Servizi alla Collettività - Servizio Stato Civile
		Responsabile del procedimento	Dott. Giuseppe Spata
		Procedura erogazione servizio	Presso lo Stato Civile è attivo il servizio di richiesta e consegna libretti internazionali di famiglia.
		Modulistica: **SI/NO**	Nessuno
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I SERVIZI CIVILI PER IL CITTADINO

Descrizione del SERVIZIO EROGATO: RICHIESTA CERTIFICAZIONE ESITO DI LEVA

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web del Comune di Palermo ed informative diffuse negli sportelli
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli da lunedì a venerdì 08.30 - 13.00 e mercoledì 15.00 - 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nr. 1 sportello presente nella prima circoscrizione
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lunedì a Venerdì: 8.30 - 13.00 e Mercoledì 15.00 - 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nr.1 sportello presente nella prima circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	15 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	a vista
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 gg.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Partecipazione- Decentramento. Servizi al Cittadino e Mobilità - Settore Servizi alla Collettività - Servizio Stato Civile
		Responsabile del procedimento	Dott. Giuseppe Spata
		Procedura erogazione servizio	Presso lo Stato Civile è attivo il servizio di richiesta e consegna certificato esito di leva. A seguito di verifica sulle liste di leva viene rilasciato un certificato comprovante la posizione nei riguardi degli obblighi militari.
		Modulistica: **SI/NO**	Nessuno
		Costi	0,3
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I SERVIZI CIVILI PER IL CITTADINO

Descrizione del SERVIZIO EROGATO: Richiesta copie integrali

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web del Comune di Palermo ed informative diffuse negli sportelli
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli da lunedì a venerdì 08.30 - 13.00 e mercoledì 15.00 - 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nr. 1 sportello presente nella prima circoscrizione
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lunedì a Venerdì: 8.30 - 13.00 e Mercoledì 15.00 - 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nr.1 sportello presente nella prima circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro tre gg dalla ricezione istanza
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 gg.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Partecipazione- Decentramento. Servizi al Cittadino e Mobilità - Settore Servizi alla Collettività - Servizio Stato Civile
		Responsabile del procedimento	Dott. Giuseppe Spata
		Procedura erogazione servizio	Presso lo Stato civile è attivo il Servizio di rilascio copie integrali degli atti di stato civile. Per il rilascio delle copie integrali relative a persone adottate c.d. adozione legittimante" occorre produrre autorizzazione rilasciata dal tribunale dei Minori.
		Modulistica: **SI/NO**	Nessuno
		Costi	0,12
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I SERVIZI CIVILI PER IL CITTADINO

Descrizione del SERVIZIO EROGATO: Richiesta certificazioni di stato civile

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web del Comune di Palermo ed informative diffuse negli sportelli
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli da lunedì a venerdì 08.30 - 13.00 e mercoledì 15.00 - 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nr. 18 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lunedì a Venerdì: 8.30 - 13.00 e Mercoledì 15.00 - 17.00 stato civile
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nr.18 sportelli presenti nelle circosacrizioni
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	a vista
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 gg.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Partecipazione- Decentramento. Servizi al Cittadino e Mobilità - Settore Servizi alla Collettività - Servizio Stato Civile
		Responsabile del procedimento	Dott. Giuseppe Spata
		Procedura erogazione servizio	Presso lo Stato civile è attivo il Servizio di rilasciodi certificazioni di stato civile. Inoltre, a richiesta degli interessati vengono rilasciati certificati di nascita, morte, matrimonio redatti su modelli plurilingue.
		Modulistica: **SI/NO**	Nessuno
		Costi	0
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I SERVIZI CIVILI PER IL CITTADINO

Richiesta inserimento all'Albo degli scrutatori per Elezioni nazionali e referendarie

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledi: 15:00 -17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nella prima circoscrizione
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledi: 15:00 -17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nella prima circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	entro 30 giorni dalla scadenza del bando
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni. Avverso la mancata o errata iscrizione all'Albo scrutatori può essere presentato ricorso alla Commissione Elettorale Circondariale (C.E.CIR.) sita in Via Olanda, 40 Palermo - Tel. 091/528257 -Fax 091/521909
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività -Ufficio Elettorato Piazza Giulio Cesare, 52 tel. 091/7403797 Fax: 091/7403817 servizioelettorato@comune.palermo.it PEC: elettorato@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.Roberto Raineri
		Procedura erogazione servizio	Presso gli sportelli dell'Ufficio Elettorato è attivo il servizio di richiesta inserimento all'Albo degli scrutatori per elezioni nazionali e referendarie. L'iscrizione all'albo unico è condizione necessaria per essere designati in qualitàdi scrutatori presso un seggio elettorale in occasione delle consultazioni popolari a carattere nazionale o referendario. La presentazione della domanda va effettuata dal 2 al 30 novembre di ogni anno. La permanenza nell'Albo Unico degli Scrutatori si verifica fino a quando l'interessato non chieda di essere cancellato per gravi e comprovati motivi, oppure sia cancellato d'ufficio per perdita dei requisiti prescritti, per aver riportato una condanna per reati in materia elettorale o per assenza ingiustificata; la domanda di cancellazione dall'albo deve essere presentata dal 1° al 31 dicembre di ogni anno, a condizione che l'iscritto abbia espletato per almeno una volta l'ufficio di scrutatore.
		Modulistica: **SI/NO**	l'allegato al bando
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I SERVIZI CIVILI PER IL CITTADINO

Richiesta inserimento all'Albo degli scrutatori per Elezioni regionali, provinciali, comunal

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledi: 15:00 -17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nella prima circoscrizione
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledi: 15:00 -17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nella prima circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	entro 6 giorni dalla ricezione prevista per legge
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività -Ufficio Elettorato Piazza Giulio Cesare, 52 tel. 091/7403797 Fax: 091/7403817 servizioelettorato@comune.palermo.it PEC: elettorato@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.Roberto Raineri
		Procedura erogazione servizio	Presso gli sportelli dell'Ufficio Elettorato è attivo il servizio di richiesta inserimento all'Albo degli scrutatori per le elezioni regionali, provinciali ecomunali. La presentazione dell'istanza permette alla partecipazione della selezione per svolgere l'attività di scrutatore presso un seggio elettorale in occasione delle consultazioni popolari. Si precisa, inoltre, che l'istanza di iscrizione va presentata ogni qual volta vengono indette le suddette elezioni.
		Modulistica: **SI/NO**	l'allegato al bando
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I SERVIZI CIVILI PER IL CITTADINO

Richiesta inserimento all'Albo dei Presidenti di Seggio

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledi: 15:00 -17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nella prima circoscrizione
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledi: 15:00 -17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nella prima circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	entro 30 giorni dalla scadenza del bando
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività -Ufficio Elettorato Piazza Giulio Cesare, 52 tel. 091/7403797 Fax: 091/7403817 servizioelettorato@comune.palermo.it PEC: elettorato@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.Roberto Raineri
		Procedura erogazione servizio	Presso gli sportelli dell'Ufficio Elettorato è attivo il servizio di richiesta inserimento all'Albo dei Presidenti di seggio. L'iscrizione all'albo è condizione necessaria per essere designati in qualità di presidenti presso un seggio elettorale in occasione delle consultazioni elettorali. Il termine per la presentazione della domanda decorre dal 1° al 30 ottobre di ogni anno. La permanenza nell'Albo Unico dei Presidenti di Seggio si verifica fino a quando l'interessato non chieda di essere cancellato per gravi e comprovati motivi oppure sia cancellato d'ufficio per perdita dei requisiti prescritti, per aver riportato una condanna per reati in materia elettorale o per assenza non giustificata
		Modulistica: **SI/NO**	l'allegato al bando
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I SERVIZI CIVILI PER IL CITTADINO

Richiesta inserimento all'Albo dei Giudici Popolari per la Corte D'Assise e per la Corte d'Assise di Appello

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledi: 15:00 -17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nella prima circoscrizione
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledi: 15:00 -17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nella prima circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	i tempi prestabiliti dalla L. 287/1951 e ss.mm.ii.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	entro 15 giorni dall'affissione all'albo pretorio (art. 17 L10/04/1951 n. 287) c/o Corte d'Appello
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività -Ufficio Elettorato Piazza Giulio Cesare, 52 tel. 091/7403797 Fax: 091/7403817 servizioelettorato@comune.palermo.it PEC: elettorato@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.Roberto Raineri
		Procedura erogazione servizio	Presso gli sportelli dell'Ufficio Elettorato è attivo il servizio di richiesta inserimento all'Albo dei Giudici Popolari per la Corte d'Assise e per la Corte d'Assise di Appello. L'iscrizione all'albo è condizione necessaria per essere designati in qualità di giudici popolari presso la Corte d'Assise di primo e di secondo grado in occasione delle sessioni di giudizio delle stesse. Il termine per la presentazione della domanda decorre dal 1 maggio al 31 luglio di ogni anno dispari. L'iscrizione permane fino a cancellazione d'ufficio per perdita dei requisiti prescritti dalla legge.
		Modulistica: **SI/NO**	l'allegato al bando
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I SERVIZI CIVILI PER IL CITTADINO

Richiesta rilascio tessere elettorali

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledi: 15:00 -17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 22 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata visionabile su http://www.comune.palermo.it/settori.php?func=settore&sett=16&serv=201
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledi: 15:00 -17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 22 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	per il primo rilascio anche ad un componenete del nucleo familiare per i duplicati solo personalmente.
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	a vista
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività -Ufficio Elettorato Piazza Giulio Cesare, 52 tel. 091/7403797 Fax: 091/7403817 servizioelettorato@comune.palermo.it PEC: elettorato@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.Roberto Raineri
		Procedura erogazione servizio	Presso gli sportelli dell'Ufficio Elettorato, Ufficio Anagrafe e tutte le Postazioni Decentrate è attivo il servizio di rilascio della tessera elettorale. La consegna della tessera elettorale è eseguita, in plico chiuso, a cura del comune di iscrizione elettorale, all'indirizzo del titolare, ed è constatata mediante ricevuta firmata dall'intestatario o da persona con lui convivente. Qualora l'intestatario non possa o non voglia rilasciare ricevuta, l'addetto alla consegna la sostituisce con la propria dichiarazione. In caso di trasferimento di residenza di un elettore da un comune ad un altro, il comune di nuova iscrizione nelle liste elettorali provvede a consegnare al titolare una nuova tessera elettorale, previo ritiro di quella rilasciata dal comune di precedente residenza. La tessera elettorale è ritirata qualora il titolare perda il diritto al voto al sensi della normativa vigente; il ritiro è effettuato, a cura del comune, previa notifica all'interessato della relativa comunicazione contenente gli specifici motivi che ostano al godimento dell'elettorato attivo. La tessera ritirata è conservata nel fascicolo personale del titolare. In caso di deterioramento della tessera, con conseguente inutilizzabilità, l'ufficio elettorale del comune rilascia al titolare un duplicato della stessa, previa presentazione da parte dell'interessato di apposita domanda e consegna dell'originale deteriorato su domanda dell'interessato, si procede al rinnovo della tessera elettorale personale per smarrimento, per deterioramento o quando essa non risulti più utilizzabile in seguito all'esaurimento degli spazi ivi contenuti per la certificazione dell'esercizio del diritto al voto. Il rilascio del duplicato è personale.
		Modulistica: **SI/NO**	nessuna
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I SERVIZI CIVILI PER IL CITTADINO

Richiesta rilascio certificati elettorali

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledì: 15:00 -17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 22 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata visionabile su http://www.comune.palermo.it/settori.php?func=settore&sett=16&serv=201
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledì: 15:00 -17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 22 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	a vista
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività -Ufficio Elettorato Piazza Giulio Cesare, 52 tel. 091/7403797 Fax: 091/7403817 servizioelettorato@comune.palermo.it PEC: elettorato@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.Roberto Raineri
		Procedura erogazione servizio	Presso gli sportelli dell'Ufficio Elettorato, dell'Ufficio Anagrafe e presso tutte le Postazioni Decentrate è attivo il servizio di rilascio certificati elettorali. È il certificato che attesta la capacità elettorale del richiedente e l'effettiva iscrizione nelle liste elettorali del Comune di residenza, cioè la sua qualità di elettore. Il certificato può essere richiesto per l'ammissione a concorsi pubblici in genere (Pubblica Amministrazione, carriere militari, amministrazioni locali) e per gli usi consentiti dalla legge o uso candidatura
		Modulistica: **SI/NO**	nessuna
		Costi	Il costo è Euro 0,30 se in carta libera, Euro 16,63 se in bollo.
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino - Le Circoscrizioni -

Attività informativa e di presentazione istanze per ottenere le agevolazioni sul Bonus Gas

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Avvisi affissi nelle bacheche degli Uffici Circoscrizionali.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le 8 circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli.
	Erogazione	Giorni/ore apertura (assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le 8 circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli.
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI con Delega.
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 10/20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Acquisizione istanza. Tempo reale. Erogazione servizio entro 30 giorni.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizi Circoscrizionali (vedi elenco n. 1)
		Responsabile del procedimento	Responsabili Unità Organizzativa -Benefici Economici/ Sportello
		Procedura erogazione servizio	Il servizio risponde all'obiettivo di agevolare il cittadino al fine di ottenere il beneficio economico per la riduzione delle spese per l'uso di gas. Il servizio si articola in 1) Ricezione dell' istanza compilata dall'utente nel relativo modulo, 2) Istruttoria; 3) Verifica anagrafica e trasmissione telematica al distributore competente con l'inserimento in Sgate.
		Modulistica: SI	http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=7
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito	Da 80% a 100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Le 8 Circoscrizioni territorialmente competenti
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza	Da 85% a 100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini	Da 85% a 100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	Da 85% a 100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino - Le Circoscrizioni -

Attività informativa e di presentazione istanze per ottenere le agevolazioni sul Bonus Energia Elettrica

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Avvisi affissi nelle bacheche degli Uffici Circoscrizionali.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le 8 circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli.
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni	Tutte le 8 circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli.
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI con Delega.
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio	Acquisizione istanza. Tempo reale. Erogazione servizio entro 30 giorni.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizi Circoscrizionali (vedi elenco n. 1)
		Responsabile del procedimento	Responsabili Unità Organizzativa -Benefici Economici/ Sportello
		Procedura erogazione servizio	Il servizio risponde all'obiettivo di agevolare il cittadino al fine di ottenere il beneficio economico per la riduzione delle spese per l'uso di energia elettrica. Il Servizio si articola in: Accettazione dell' istanza compilata dall'utente nel relativo modulo. 2) Istruttoria, 3) Verifica anagrafica e trasmissione telematica al distributore competente con l'inserimento in Sgate.
		Modulistica	http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=7
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio	Le 8 Circoscrizioni territorialmente competenti
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza	95%/100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini	98%/100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	95%/100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino - Le Circoscrizioni -

Attività informativa e di presentazione istanze per l'erogazione dell'assegno di maternità.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Avvisi, Bandi affissi nelle bacheche degli Uffici Circoscrizionali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le 8 circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli.
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le 8 circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli.
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI con Delega
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni	10 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Accettazione istanze. Tempo reale- Istruttoria, autorizzazione istanze on-line al pagamento tramite l'I.N.PS. Entro 30 gg.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizi Circoscrizionali (vedi elenco n. 1)
		Responsabile del procedimento	Responsabili Unità Organizzativa -Benefici Economici/ Sportello Polifunzionale - Circoscrizioni - Vedi elenco n.2.
		Procedura erogazione servizio	Il servizio risponde all'obiettivo di agevolare le madri non lavoratrici con relativo assegno una tantum, aventi diritto, istruendo le relative istanze ed inviandole telematicamente all'INPS quale ente erogatore.
		Modulistica: SI	http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=7
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito	90% - 100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Tutte le 8 circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli.
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza	90% - 100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini	90% - 100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	90% - 100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino - Le Circoscrizioni -

Attività informativa e di presentazione istanze per l'erogazione dell'assegno nucleo familiare con tre figli minori.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Avvisi, Bandi affissi nelle bacheche degli Uffici Circoscrizionali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le 8 circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli.
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le 8 circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli.
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si con Delega.
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Accettazione istanze. Tempo reale- Istruttoria, autorizzazione istanze on-line al pagamento tramite l'I.N.PS. Entro 30 gg.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizi Circoscrizionali (vedi elenco n. 1)
		Responsabile del procedimento	Responsabili Unità Organizzativa -Benefici Economici/ Sportello Polifunzionale - Circoscrizioni - Vedi elenco n.2.
		Procedura erogazione servizio	Il servizio risponde all'obiettivo di agevolare gli utenti a basso reddito ed aventi tre figli minori, istruendo le relative istanze ed inviandole telematicamente all'INPS quale ente erogatore.
		Modulistica:SI	http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=7
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90% - 100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Tutte le 8 circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli.
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza	90% - 98%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini	90%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	90%- 98%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino - Le Circoscrizioni -

Attività informativa e di presentazione istanze per il rilascio del tesserino venatorio

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici circoscrizionali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le 8 circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli.
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le 8 circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli.
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10-15 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizi Circoscrizionali (vedi elenco n. 1)
		Responsabile del procedimento	Responsabili Unità Organizzativa -Benefici Economici/ Sportello
		Procedura erogazione servizio	Il servizio risponde all'obiettivo di rilasciare i tesserini venatori ai richiedenti aventi diritto previa verifica documentazione su indicazione della Circolare della Regione Siciliana.
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Tassa Concessione Governativa comprensiva di addizionale € 173,16 + tassa Concessione Governativa Regionale € 84,00 + assicurazione obbligatoria caccia € 45,00 - Ulteriori importi per altri ambiti territoriali di caccia o per caccia alla selvaggina migratoria.
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito	90%- 95%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Tutte le 8 circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli.
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza	90% - 95%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini	95% - 100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino - Le Circoscrizioni -

Attività informativa e di presentazione istanze per il rilascio del tesserino per la raccolta dei funghi.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici circoscrizionali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le 8 circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli.
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le 8 circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli.
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizi Circoscrizionali (vedi elenco n. 1)
		Responsabile del procedimento	Responsabili Unità Organizzativa -Benefici Economici/ Sportello Polifunzionale - Circoscrizioni - Vedi elenco n.2.
		Procedura erogazione servizio	Il servizio risponde all'obiettivo di rilasciare il tesserino per la raccolta dei funghi ai richiedenti aventi diritto.Accettazione richiesta previa verifica documentazione su indicazione della Circolare dell'Assessorato Agricoltura e Foreste della Regione Siciliana.
		Modulistica:SI	http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=7
		Costi	2 Marche da bollo € 14,62- Versamento di € 30,00 per il tesserino amatoriale; versamento di € 30,00 per tesserino a scopo scientifico; versamento di € 100,00 per il tesserino professionale.
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Tutte le 8 circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli.
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza	100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini	95%- 100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino - Le Circoscrizioni -

Attività Carta Acquisti Sperimentale

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Avvisi nelle bacheche degli Uffici Circoscrizionali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le 8 circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli.
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le 8 Circoscrizioni. Da 1 a2 Sportelli.
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10-20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Tempi stabiliti dall'INPS
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizi Circoscrizionali (vedi elenco n. 1)
		Responsabile del procedimento	Responsabili Unità Organizzativa -Benefici Economici/ Sportello Polifunzionale - Circoscrizioni - Vedi elenco n.2.
		Procedura erogazione servizio	Ricezione e caricamento istanze
		Modulistica:SI	http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=7
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%-100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Tutte le 8 Circoscrizioni. Da 1 a2 Sportelli.
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza	90%- 100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini	90%- 100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	90%- 100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino - Le Circoscrizioni -

Attività Bonus Figlio

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Avvisi nelle bacheche degli Uffici Circoscrizionali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le 8 Circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le 8 Circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	Da 10 a 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Tempi satbiliti dall'Assessorato Regionale della Famiglia e Politiche Sociali.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizi Circoscrizionali (vedi elenco n. 1)
		Responsabile del procedimento	Responsabili Unità Organizzativa -Benefici Economici/ Sportello Polifunzionale - Circoscrizioni - Vedi elenco n.2.
		Procedura erogazione servizio	Ricezione istanze e trasmissione al Servizio Coordinamento
		Modulistica:SI	http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=7
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%- 100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Tutte le 8 Circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza	90%- 100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini	90%- 100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	90%- 100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino - Le Circoscrizioni -

Presentazione segnalazioni inconvenienti esistenti nell'ambito circoscrizionale di appartenenza

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Avvisi nelle bacheche degli Uffici Circoscrizionali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni	Tutte le 8 Circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni	Tutte le 8 Circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni	Da 5 a 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Da 2 a 10 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizi Circoscrizionali (vedi elenco n. 1)
		Responsabile del procedimento	Responsabili Unità Organizzativa Organi Istituzionali - Vedi elenco n. 2
		Procedura erogazione servizio	Il servizio risponde all'esigenza di ascoltare le problematiche esistenti presso i territori circoscrizionali per la successiva segnalazione ai competenti uffici per gli adempimenti consequenziali. Ricezione istanza. Tempo reale. Inoltro agli uffici competenti tramite l'Ufficio di Presidenza.
		Modulistica	No
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito	80 - 100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio	Tutte le 8 Circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza	Da 90% a 98%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini	Da 90% a 100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	Da 90% a 98%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino - Le Circoscrizioni -

Sportello di Front Office di prima accoglienza

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari e bandi affissi nelle bacheche degli Uffici Circoscrizionali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le 8 Circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni	Tutte le 8 Circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio	Erogazione immediata.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizi Circoscrizionali (vedi elenco n. 1)
		Responsabile del procedimento	Responsabili Unità Organizzativa -Benefici Economici/ Sportello Polifunzionale - Circoscrizioni - Vedi elenco n.2.
		Procedura erogazione servizio	Il servizio risponde all'obiettivo di semplificare i rapporti tra i cittadini e la pubblica amministrazione. Svolge funzioni di accoglienza e informazione nonché di accompagnamento/orientamento.
		Modulistica	No
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito	80 - 100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio	Tutte le 8 Circoscrizioni. N 1 Sportello
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza	85%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e l'esercizio di attività

Attività rilascio codice di attivazione Servizi On line

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - avvi affissI nelle bacheche degli Uffici -
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Postazioni Decentrate di Settecannoli/Brancaccio, Mezzomonreale Villatasca; Uditore/Passo di Rigano; Resuttana /San Lorenzo - Montepellegrino/Politeama- Pallavicino - Vedi elenco 2
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni	Postazioni Decentrate di Settecannoli/Brancaccio, Mezzomonreale Villatasca; Uditore/Passo di Rigano; Resuttana /San Lorenzo - Montepellegrino/Politeama- Pallavicino - Vedi elenco 2
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni	da 5 - 15 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio	Tempo reale
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi	Nessuno
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizi Circoscrizionali (vedi elenco n. 1)
		Responsabile del procedimento	Postazioni Decentrate di Settecannoli/Brancaccio, Mezzomonreale Villatasca; Uditore/Passo di Rigano; Resuttana /San Lorenzo - Montepellegrino/Politeama- Pallavicino - Vedi elenco 2
		Procedura erogazione servizio	Ricezione istanza e rilascio codice pin.
		Modulistica : SI	http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=7
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito	Da 90% a 100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio	Tutte le 8 Circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza	Da 90% a 100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini	Da 90% a 100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	Da 90% a 100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e l'esercizio di attività

Servizio - Integrazione all'Affitto

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - avvi affissI nelle bacheche degli Uffici -
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le 8 Circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni	Tutte le 8 Circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul	Tempi acquisizione informazioni	da 5 - 15 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio	Tempo reale.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi	
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizi Circoscrizionali (vedi elenco n. 1)
		Responsabile del procedimento	Responsabili Unità Organizzativa -Benefici Economici/ Sportello Polifunzionale - Circoscrizioni - Vedi elenco n.2.
		Procedura erogazione servizio	Tempo reale.
		Modulistica :	No
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito	Da 90% a 100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio	8
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza	Da 90% a 100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini	Da 90% a 100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	Da 90% a 100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino - Le Circoscrizoni

Attività informativa e di presentazione istanze TARI - IMU

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - avvisi nelle bacheche degli Uffici Circoscrizionali -
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	4 Circoscrizioni. 1 Sportello
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni	4 Circoscrizioni. 1 Sportello
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si con delega
Tempestività	Nelle informazioni sul	Tempi acquisizione informazioni	da 10 a 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio	Erogazione immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi	max 30 giorni presso il settore tributi
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	II - IV - VI - VIII Circoscrizione
		Responsabile del procedimento	Responsabili Unità Organizzativa -Benefici Economici/ Sportello Polifunzionale - II-IV-VI-VIII Circoscrizione - Vedi elenco n.2.
		Procedura erogazione servizio	Il servizio risponde all'obiettivo di agevolare il cittadino a presentare la dichiarazione TARI e IMU presso la circoscrizione le 4 Circoscrizioni, lo sportello distribuisce i modelli da compilare, riceve le istanze e le trasmette al Settore Tributi . Ricezione istanze. Tempo Reale. Trasmissione istanze al Settore Tributi. Cadenza settimanale.
		Modulistica :	http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=7
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito	Da 90% a 100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio	4 Circoscrizioni. 1 Sportello
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza	Da 90% a 100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini	Da 90% a 100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	Da 90% a 100%
	coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e l'esercizio di attività

Attività rilascio Pass zone blu

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - avvi affissI nelle bacheche degli Uffici -
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Postazioni Decentrate di Settecannoli/Brancaccio, Mezzomonreale Villatasca; Uditore/Passo di Rigano; Resuttana /San Lorenzo - Montepellegrino/Politeama- Pallavicino - Vedi elenco 2
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni	Postazioni Decentrate di Settecannoli/Brancaccio, Mezzomonreale Villatasca; Uditore/Passo di Rigano; Resuttana /San Lorenzo - Montepellegrino/Politeama- Pallavicino - Vedi elenco 2
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni	da 5 - 15 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio	Tempo reale
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi	
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizi Circoscrizionali (vedi elenco n. 1)
		Responsabile del procedimento	Responsabili delle Postazioni Decentrate di Settecannoli/Brancaccio, Mezzomonreale Villatasca; Uditore/Passo di Rigano; Resuttana /San Lorenzo - Montepellegrino/Politeama- Pallavicino - Vedi elenco 2
		Procedura erogazione servizio	Ricezione istanza e rilascio pass zone blu
		Modulistica : SI	http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=7
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito	Da 90% a 100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio	Postazioni Decentrate di Settecannoli/Brancaccio, Mezzomonreale Villatasca; Uditore/Passo di Rigano; Resuttana /San Lorenzo - Montepellegrino/Politeama- Pallavicino - Vedi elenco 2
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza	Da 90% a 100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini	Da 90% a 100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	Da 90% a 100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite	100%

ELENCO 1

CIRCOSCRIZIONI	DIRIGENTE	INDIRIZZO	TELEFONO/ FAX
PRIMA primacircoscrizione@comune.palermo.it	D.ssa Giuseppina Patrizia Arena	Piazza Giulio Cesare, 52	091/7403790
SECONDA secondacircoscrizione@comune.palermo.it	D.ssa Giuseppina Patrizia Arena	Via San Ciro, 15	091/7409640
TERZA terzacircoscrizione@comune.palermo.it	D.ssa Giuseppina Patrizia Arena	Via F.sco Colla, 46	091/7407528
QUARTA quartacircoscrizione@comune.palermo.it	D.ssa Giuseppina Patrizia Arena	Viale Regione Siciliana N.O., 95	091/7409502
QUINTA quintacircoscrizione@comune.palermo.it	D.ssa Giuseppina Patrizia Arena	Via Adua, 22	091/7409254
SESTA sestacircoscrizione@comune.palermo.it	D.ssa Giuseppina Patrizia Arena	Via Monte San Calogero, 28	091/7407677
SETTIMA settimacircoscrizione@comune.palermo.it	D.ssa Giuseppina Patrizia Arena	Via Eleonora Duse, 31	091/7409409
OTTAVA ottavacircoscrizione@comune.palermo.it	D.ssa Giuseppina Patrizia Arena	Via Fileti, 19	091/7407412

RESPONSABILI UNITA' ORGANIZZATIVA

CIRCOSCRIZIONE	UNITA' ORGANIZZATIVA	NOME	COGNOME	NUMERO TELEFONICO	E.MAIL
I	DIREZIONE/AFFARI GENERALI	PAPPALARDO	M.ALBA	43721	m.pappalardo@comune.palermo.it
	BENEFICI ECONOMICI/SPORTELLO POLIFUNZIONALE	IOCOLANO	PINA	43790	p.iacolano@comune.palermo.it
	STAFF ORGANI ISTITUZIONALI	CRACCHIOLO	MARCO	43790	m.cracchiolo@comune.palermo.it
II	DIREZIONE/AFFARI GENERALI	GULLI	VINCENZO	49630	v.gulli@cib.comune.palermo.it
	BENEFICI ECONOMICI/SPORTELLO POLIFUNZIONALE	VARVARA'	CARMELA	49626	c.varvara@comune.palermo.it
	STAFF ORGANI ISTITUZIONALI	GERACI	ANNA MARIA	49619	a.geraci@comune.palermo.it
	SPORTELLO ANAGRAFICO/UFFICIO SEPARATO DI STATO CIVILE	MATTEI	DOMENICO	091/6301057	d.mattei@comune.palermo.it
III	DIREZIONE/AFFARI GENERALI	PAVIA	ANTONINO	47528	a.pavia@comune.palermo.it
	BENEFICI ECONOMICI/SPORTELLO POLIFUNZIONALE	MACCHIANO	LAURA	47547	l.macchiano@comune.palermo.it
	STAFF ORGANI ISTITUZIONALI	DRAGOTTA	ELEONORA	42231	eleonora.dragotta@comune.palermo.it
IV	DIREZIONE/AFFARI GENERALI	SPANO'	ANGELA	091/7798916	a.spano@comune.palermo.it
	BENEFICI ECONOMICI/SPORTELLO POLIFUNZIONALE	CILIO	CONCETTA RITA	49524	r.c.cilio@comune.palermo.it
	STAFF ORGANI ISTITUZIONALI	DI MAGGIO	GIUSEPPA	091/7798916	giuseppa.dimaggio@comune.it
	SPORTELLO ANAGRAFICO/UFFICIO SEPARATO DI STATO CIVILE	GRASSO	M.CALOGERA	49500	m.c.grasso@comune.palermo.it
V	DIREZIONE/AFFARI GENERALI	COSENTINO	ANTONELLA	49271	a.cosentino@comune.palermo.it
	BENEFICI ECONOMICI/SPORTELLO POLIFUNZIONALE	CINTORINO	SEBASTIANO	49270	s.cintorino@comune.palermo.it
	STAFF ORGANI ISTITUZIONALI	CIAPERONI	PATRIZIA	49254	p.ciaperoni@comune.palermo.it
	SPORTELLO ANAGRAFICO/UFFICIO SEPARATO DI STATO CIVILE	DISPENZA	ANNA	091/400314	a.dispenza@cie.comune.palermo.it

VI	DIREZIONE/AFFARI GENERALI	DAMIANO	SILVANA	47649	s.damiano@comune.palermo.it
	BENEFICI ECONOMICI/SPORTELLO POLIFUNZIONALE	DELEO	ANGELA	47677	a.deleo@comune.palermo.it
	STAFF ORGANI ISTITUZIONALI	GUAGLIATA	FRANCESCO	47673	f.guagliata@comune.palermo.it
	SPORTELLO ANAGRAFICO/UFFICIO SEPARATO DI STATO CIVILE	CANNATA	VINCENZA	47698	v.cannata@comune.palermo.it
VII	DIREZIONE/AFFARI GENERALI	CONFORTI	ANNA	49422	a.conforti@comune.palermo.it
	BENEFICI ECONOMICI/SPORTELLO POLIFUNZIONALE	CONFORTI	ANNA	49422	a.conforti@comune.palermo.it
	STAFF ORGANI ISTITUZIONALI	TROIA	ROASA	49406	rosa.troia@comune.palermo.it
	SPORTELLO ANAGRAFICO/UFFICIO SEPARATO DI STATO CIVILE	PIZZUTO	LUCIA	48040	l.pizzuto@comune.palermo.it
VIII	DIREZIONE/AFFARI GENERALI	MANFRE'	GIUSEPPE	47674	g.manfre@comune.palermo.it
	BENEFICI ECONOMICI/SPORTELLO POLIFUNZIONALE	NICOLINI	MARIA LUISA	47402	m.l.nicolini@comune.palermo.it
	STAFF ORGANI ISTITUZIONALI	BARBASSO	SALVATORE	47406	s.barbasso@comune.palermo.it
	SPORTELLO ANAGRAFICO/UFFICIO SEPARATO DI STATO CIVILE	MARRONE	ADRIANA	47439	a.marrone@comune.palermo.it

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Ufficio relazioni con il pubblico

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sezione sull'home page del Comune di Palermo
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	dal lunedì al venerdi dalle ore 9,00 alle ore 13,00 mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	immediati
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	1)immediati 2)entro 5 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	1)immediati 2)entro 5 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area dell'Innovazione tecnologica,comunicazione, Sport e ambiente- Ufficio Relazioni con il Pubblico Via Dante n. 53 tel.091/7407793-091/7407803 fax 091/6117554 e mail:urp@urp.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dr.ssa Caterina Maltese
		Procedura erogazione servizio	gestione delle segnalazioni dei cittadini in ordine alle problematiche riscontrate nella fruizione dei servizi ; interazione con i Settori competenti e risposta al cittadino; raccolta di dati sull'attività e le iniziative intraprese dall'Amm.ne da fornire all'utenza; ricezione di proposte per il miglioramento delle modalità di erogazione dei servizi
		Modulistica: **SI/NO**	se SI => inserire descrizione del PERCORSO da seguire nel SITO ISTITUZ. per ritrovare la modulistica di riferimento: esempio => *http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=8*
		Costi	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Accesso ad Internet tramite tecnologia Wifi in alcune aree pubbliche della città

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Cartellonistica (in fase di predisposizione), sito web del Comune e organi di stampa
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	continuativo
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area dell'innovazione Tecnologica, Comunicazione, Sport ed Ambiente U.O. Gestione Sitec e Sistemi di Telefonia Via del IV Aprile 091/7405632
		Responsabile del procedimento	Dr Alessandro Pinelli
		Procedura erogazione servizio	Per la connessione alla rete wifi non è prevista la richiesta di password di accesso al servizio
		Modulistica: **SI/NO**	
		Costi	Nessun costo per l'utenza
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	Il servizio è stato attivato recentemente e non si hanno ancora informazioni sulla percezione della qualità del Servizio
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Descrizione del SERVIZIO EROGATO: Aggiornamento del Sito Istituzionale

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web Istituzionale - www.comune.palermo.it
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	accesso al sito ininterrotto
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	erogazione immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area dell'Innovazione Tecnologica, Comunicazione, Sport ed Ambiente Unità di progetto - Webmaster via Monte San Calogero, 28 - Palermo - tel. 091 7407640
		Responsabile del procedimento	Responabile dell'U.O. dott. Giuseppe Meli
		Procedura erogazione servizio	L'Ufficio svolge attività di gestione e aggiornamento del sito istituzionale del Comune di Palermo
		Modulistica: **SI/NO**	no
		Costi	no
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

La città in numeri: indici demografici e prezzi - Richiesta informazioni statistiche sulla città di Palermo

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	lunedì: 9:00-12:30 mercoledì: 9:00-12:30 15:00-17:30 venerdì: 9:00-12:30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	non applicabile. Le richieste di informazioni statistiche possono essere inotrate per e-mail, all'indirizzo statistica@comune.palermo.it; per fax, al numero 0917408511; per posta o di persona
	Erogazione	Giorni/ore apertura	lunedì: 9:00-12:30 mercoledì: 9:00-12:30 15:00-17:30 venerdì: 9:00-12:30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	non applicabile. Le richieste di informazioni statistiche possono essere inotrate per e-mail, all'indirizzo statistica@comune.palermo.it; per fax, al numero 091 7408511; per posta o di persona
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Non applicabile. Le richieste di informazioni statistiche possono essere inoltrate da chiunque
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	immediata per via telematica e/o telefonica - 10 minuti in sede
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	I tempi di erogazione delle informazioni dipendono dalla complessità della richiesta, dalla necessità o meno di procedere ad elaborazioni specifiche, dalla disponibilità dei dati; l'impegno dell'Ufficio è di soddisfare le richieste entro 20 giorni; per elaborazioni complesse entro 30 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area delle Relazioni Istituzionali, Sviluppo e Innovazione Settore Sviluppo Strategico Servizio Statistica Via del Quattro Aprile, 4 - 90133 Palermo tel. 091/7405610 - fax 091/7408512 e-mail: statistica@comune.palermo.it PEC: statistica@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott. Girolamo D'Anneo
		Procedura erogazione servizio	Il Servizio Statistica svolge le funzioni di Ufficio di collegamento del Sistema Statistico Nazionale con il pubblico, ai sensi dell'art. 10 del D.Lgs. n° 322/1989. Nell'ambito di tali funzioni, l'Ufficio offre consulenza statistica a favore di chiunque abbia bisogno di informazioni statistiche sulla città di Palermo.
		Modulistica	Richiesta informazioni statistiche **Mod.815,1-1.pdf**
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	non applicabile.

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

La città in numeri: indici demografici e prezzi - Richiesta attestazione popolazione residente

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	lunedì: 9:00-12:30 mercoledì: 9:00-12:30 15:00-17:30 venerdì: 9:00-12:30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	non applicabile. Le richieste di attestazione possono essere inotrate per e-mail, all'indirizzo statistica@comune.palermo.it; per fax, al numero 091 7408511; per posta o di persona
	Erogazione	Giorni/ore apertura	lunedì: 9:00-12:30 mercoledì: 9:00-12:30 15:00-17:30 venerdì: 9:00-12:30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	non applicabile. Le richieste di attestazione possono essere inotrate per e-mail, all'indirizzo statistica@comune.palermo.it; per fax, al numero 091 7408511; per posta o di persona
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Non applicabile. Le richieste di informazioni statistiche possono essere inoltrate da chiunque
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	immediata per via telematica e/o telefonica - 10 minuti in sede
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	I tempi di erogazione delle informazioni dipendono dalla complessità della richiesta, dalla necessità o meno di procedere ad elaborazioni specifiche, dalla disponibilità dei dati; l'impegno dell'Ufficio è di soddisfare le richieste entro 20 giorni; per elaborazioni complesse entro 30 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area delle Relazioni Istituzionali, Sviluppo e Innovazione Settore Sviluppo Strategico Servizio Statistica Via del Quattro Aprile, 4 - 90133 Palermo tel. 091/7405610 - fax 091/7408512 e-mail: statistica@comune.palermo.it PEC: statistica@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott. Giuseppe Ferrara
		Procedura erogazione servizio	Il Servizio Statistica svolge le funzioni di Ufficio di collegamento del Sistema Statistico Nazionale con il pubblico, ai sensi dell'art. 10 del D.Lgs. n° 322/1989. Nell'ambito di tali funzioni, l'Ufficio offre consulenza statistica a favore di chiunque abbia bisogno di attestazioni relative alla popolazione residente nella città di Palermo o in parti del suo territorio.
		Modulistica	Richiesta informazioni statistiche **Mod.815,1-1.pdf**
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	non applicabile.

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

La città in numeri: indici demografici e prezzi - Richiesta attestazione indice dei prezzi al consumo

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	lunedì: 9:00-12:30 mercoledì: 9:00-12:30 15:00-17:30 venerdì: 9:00-12:30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	non applicabile. Le richieste di attestazione possono essere inotrate per e-mail, all'indirizzo statistica@comune.palermo.it; per fax, al numero 091 7408511; per posta o di persona
	Erogazione	Giorni/ore apertura	lunedì: 9:00-12:30 mercoledì: 9:00-12:30 15:00-17:30 venerdì: 9:00-12:30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	non applicabile. Le richieste di attestazione possono essere inotrate per e-mail, all'indirizzo statistica@comune.palermo.it; per fax, al numero 091 7408511; per posta o di persona
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Non applicabile. Le richieste di informazioni statistiche possono essere inoltrate da chiunque
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	immediata per via telematica e/o telefonica - 10 minuti in sede
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	I tempi di erogazione delle informazioni dipendono dalla complessità della richiesta, dalla necessità o meno di procedere ad elaborazioni specifiche, dalla disponibilità dei dati; l'impegno dell'Ufficio è di soddisfare le richieste entro 20 giorni; per elaborazioni complesse entro 30 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area delle Relazioni Istituzionali, Sviluppo e Innovazione Settore Sviluppo Strategico Servizio Statistica Via del Quattro Aprile, 4 - 90133 Palermo tel. 091/7405610 - fax 091/7408512
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Rosa Carolina Ferrara
		Procedura erogazione servizio	Il Servizio Statistica svolge le funzioni di Ufficio di collegamento del Sistema Statistico Nazionale con il pubblico, ai sensi dell'art. 10 del D.Lgs. n° 322/1989. Nell'ambito di tali funzioni, l'Ufficio offre consulenza statistica a favore di chiunque abbia bisogno di attestazioni della variazione percentuale dei prezzi al consumo fra due determinati periodi temporali nella città di Palermo.
		Modulistica	Richiesta informazioni statistiche **Mod.815,1-1.pdf**
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Assegnazione numerazione civica

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Portale dei Servizi del Comune di Palermo MAIA
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	lunedì: 9:00-11:30 mercoledì: 9:00-11:30 15:30-17:00 venerdì: 9:00-11:30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	non applicabile
	Erogazione	Giorni/ore apertura	lunedì: 9:00-11:30 mercoledì: 9:00-11:30 15:30-17:00 venerdì: 9:00-11:30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	non applicabile
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti per via telematica e/o telefonica - 10 minuti in sede
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla richiesta; in caso di procedura complessa (che prevede anche l'emanazione di determinazione sindacale e/o
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Cultura Ufficio Toponomastica via delle Pergole, 74 - 90134 Palermo tel. 091/7409187 - 091/7409188 - fax 091/6230958 e-mail: info.toponomastica@comune.palermo.it m.salamone@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Arch. Michelangelo Salamone
		Procedura erogazione servizio	L'assegnazione dei numeri civici deve richiedersi – tramite il Mod. AP/7b – ad ultimazione dei lavori di costruzione, variazione, ristrutturazione del fabbricato, ai sensi dell'art. 43 del Regolamento anagrafico della popolazione residente approvato con D.P.R. n.223 del 30.05.1989 . Documento necessario per ottenere l'abitabilità o l'agibilità di un immobile. La richiesta, modello AP/7b, và presentata dal proprietario (art. 43 comma 2 del Reg. sopra citato), e deve essere compilata in tutte le sue parti, specificando in particolare il codice fiscale, allegando fotocopia del documento di riconoscimento. Nel caso in cui il proprietario deleghi per la presentazione/trattazione/ritiro, dovrà allegarsi apposita delega , con allegati le fotocopie dei documenti di identità del delegato/a. Dovrà specificarsi con attenzione la via (o piazza/vicolo/cortile etc..) dove è ubicato l'immobile e il numero di unità immobiliare, per cui è richiesta l'assegnazione dei civici, con la relativa destinazione d'uso. Al modello devono essere allegati tutti i documenti che l'Ufficio riterrà utili per l'istruttoria della richiesta. È richiesta l'indicazione del recapito telefonico e dell'e.mail del richiedente, per l'eventuale preavviso del sopralluogo e per qualsiasi altra comunicazione.
		Modulistica	Richiesta assegnazione numeri civici **XXXXXXXXXXXXXXX**
		Costi	Diritti di accertamento: € 2,87 per ogni numero civico esterno e/o interno. Da versare con bollettino postale sul C/C 15685902 intestato a Tesoreria Comunale di Palermo - Causale CAPITOLO: 2860, successivamente alla comunicazione da parte dell'Ufficio sull'importo totale da versare e dopo le risultanze del sopralluogo.
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	Customer satisfaction in fase di attivazione
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	Customer satisfaction in fase di attivazione
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	Customer satisfaction in fase di attivazione
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi per il cittadino

Richiesta attestazione di esatta numerazione civica

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Portale dei Servizi del Comune di Palermo MAIA
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	lunedì: 9:00-11:30 mercoledì: 9:00-11:30 15:30-17:00 venerdì: 9:00-11:30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	non applicabile
	Erogazione	Giorni/ore apertura	lunedì: 9:00-11:30 mercoledì: 9:00-11:30 15:30-17:00 venerdì: 9:00-11:30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	non applicabile
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti per via telematica e/o telefonica - 10 minuti in sede
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla richiesta; in caso di procedura complessa (che prevede anche l'emanazione di determinazione sindacale e/o dirigenziale) entro 45 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Cultura Ufficio Toponomastica via delle Pergole, 74 - 90134 Palermo tel. 091/7409187 - 091/7409188 - fax 091/6230958 e-mail: info.toponomastica@comune.palermo.it m.salamone@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Arch. Michelangelo Salamone
		Procedura erogazione servizio	La certificazione si richiede nel caso in cui l'utente desideri avere un documento attestante l'esatta numerazione civica dell'immobile di sua proprietà. Nel modello di richiesta (allegato) è necessario indicare i dati anagrafici della persona che richiede il certificato, allegando fotocopia di documento di riconoscimento. Si deve inoltre specificare la via (o piazza/vicolo/cortile etc..) dove è ubicato l'immobile e i numeri civici tra i quali è sito. Occorre indicare gli estemi catastali: foglio di mappa ….. particella … subalterno …., allegando anche la visura e la planimetria catastale, nonchè fotografie in formato digitale (jpg) degli accessi interessati e di quelli adiacenti (accesso precedente e accesso seguente) È richiesta l'indicazione del recapito telefonico e dell'e.mail del richiedente, per l'eventuale preavviso del sopralluogo e per qualsiasi altra comunicazione.
		Modulistica	Richiesta attestazione esatta numerazione civica **XXXXXXXXX**
		Costi	Diritti di accertamento: € 2,87 per ogni numero civico esterno e/o interno. Da versare con bollettino postale sul C/C 15685902 intestato a Tesoreria Comunale di Palermo - Causale CAPITOLO: 2860, successivamente alla comunicazione da parte dell'Ufficio sull'importo totale da versare e dopo le risultanze del sopralluogo.
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	Customer satisfaction in fase di attivazione
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	Customer satisfaction in fase di attivazione
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	Customer satisfaction in fase di attivazione
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	Customer satisfaction in fase di attivazione
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi per il cittadino

Richiesta attestazione di cambio denominazione delle aree di circolazione

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Portale dei Servizi del Comune di Palermo MAIA
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	lunedì: 9:00-11:30 mercoledì: 9:00-11:30 15:30-17:00 venerdì: 9:00-11:30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	non applicabile
	Erogazione	Giorni/ore apertura	lunedì: 9:00-11:30 mercoledì: 9:00-11:30 15:30-17:00 venerdì: 9:00-11:30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	non applicabile
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti per via telematica e/o telefonica - 10 minuti in sede
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla richiesta; in caso di procedura complessa (che prevede anche l'emanazione di determinazione sindacale e/o dirigenziale) entro 45 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Cultura Ufficio Toponomastica via delle Pergole, 74 - 90134 Palermo tel. 091/7409187 - 091/7409188 - fax 091/6230958 e-mail: info.toponomastica@comune.palermo.it m.salamone@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Arch. Michelangelo Salamone
		Procedura erogazione servizio	La certificazione si chiede nel caso in cui l'utente abbia necessità di un documento attestante l'avvenuto cambio di denominazione di un area di circolazione o di un numero civico.
		Modulistica	Richiesta attestazione cambio denominazione **XXXXXXXXXXXX**
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	Customer satisfaction in fase di attivazione
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	Customer satisfaction in fase di attivazione
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	Customer satisfaction in fase di attivazione
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Uno sportello per gli eventi luttuosi - Dichiarazione degli aventi diritto

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Portale Servizi Cimiteriali (modello dichiaraz.sostitutiva) e U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Venerdì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Venerdì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali.
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469 impianticimiteriali@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Sig. Francesco Marchese
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la documentazione necessaria ad attestare il proprio stato di avente diritto
		Modulistica: **SI**	http://gescim.comune.palermo.it/gescim/jsp/home.jsp?modo=tabella
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Descrizione servizio erogato: Uno sportello per gli eventi luttuosi - Comunicazione nominativo ditta incaricata esecuzione lavori

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del comune di Palermo e U.O. Direzione Tecnica Cimiteri del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 9,00 -12,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	NO
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 9,00 -12,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	NO
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max	15 minuti presso l'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali.
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 15 gg. dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469
		Responsabile del procedimento	Arch. Paolo Amato
		Procedura erogazione servizio	Il servizio viene erogato dall'U.O. Direzione Tecnica Cimiteri.L'utente comunica il nominativo della ditta che eseguirà i lavori tecnici
		Modulistica: **NO**	nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	95%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Descrizione servizio erogato: Uno sportello per gli eventi luttuosi - Conferimento di delega alla gestione della sepoltura

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Portale Servizi Cimiteriali (modello dichiaraz.sostitutiva) e U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Venerdì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Venerdì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali.
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469
		Responsabile del procedimento	Sig. Francesco Marchese
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la documentazione necessaria ad attestare il delegato alla gestione della sepoltura
		Modulistica: **SI**	Delega gestione sepolcro (mod. I-03) e Delega gestione sepolcro regolamenti 1912 e 1985 (mod. I-13)
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Descrizione servizio erogato: Uno sportello per gli eventi luttuosi - Risarcimento danni per sinistri occorsi all'interno dei cimiteri

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	U.O. Direzione
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max	15 minuti presso l'U.O. Direzione
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 gg. Dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469
		Responsabile del procedimento	Sig.ra Anna Maria Aglieri
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Direzione. L'utente presenta la documentazione necessaria ad attestare il sinistro occorso all'interno di uno dei cimiteri comunali
		Modulistica: **NO**	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Descrizione servizio erogato: Uno sportello per gli eventi luttuosi - Richiesta operazioni cimiteriali

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Portale Servizi Cimiteriali (modello dichiaraz.sostitutiva) e U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Venerdì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Venerdì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali.
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133
		Responsabile del procedimento	Sig. Francesco Marchese
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Front Office del Servizio
		Modulistica: **SI**	http://gescim.comune.palermo.it/gescim/jsp/home.jsp?modo=tabella
		Costi	Variabili in base al tipo di operazione/i richiesta/e
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Uno sportello per gli eventi luttuosi - Rinuncia concessione nicchia murale

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo e U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 15 gg. Dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469 impianticimiteriali@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Sig.ra Giuseppa Tumminia
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la richiesta per la concessione di una nicchia murale
		Modulistica: **SI**	http://gescim.comune.palermo.it/gescim/jsp/home.jsp?modo=tabella
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Uno sportello per gli eventi luttuosi - Rinuncia concessione celletta ossario

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo e U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 15 gg. Dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469 impianticimiteriali@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Sig.ra Giuseppa Tumminia
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la richiesta per la concessione di una celletta ossario
		Modulistica: **SI**	http://gescim.comune.palermo.it/gescim/jsp/home.jsp?modo=tabella
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Uno sportello per gli eventi luttuosi - Rinuncia concessione celletta cineraria

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo e U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 15 gg. Dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469 impianticimiteriali@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Sig.ra Giuseppa Tumminia
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la richiesta per la concessione di una celletta cineraria
		Modulistica: **SI**	http://gescim.comune.palermo.it/gescim/jsp/home.jsp?modo=tabella
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Uno sportello per gli eventi luttuosi - Richiesta autorizzazione trasporto salma

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Portale Servizi Cimiteriali (modello dichiaraz.sostitutiva) e U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Venerdì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Venerdì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali.
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469 impianticimiteriali@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Sig. Francesco Marchese
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la richiesta per l'autorizzazione al trasporto salma
		Modulistica: **SI**	http://gescim.comune.palermo.it/gescim/jsp/home.jsp?modo=tabella
		Costi	Variabili
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Descrizione servizio erogato: Uno sportello per gli eventi luttuosi - Richiesta autorizzazione trasporto salma per Opera Pia

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Portale Servizi Cimiteriali e U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Venerdì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Venerdì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali.
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469
		Responsabile del procedimento	Sig. Francesco Marchese
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la richiesta per l'autorizzazione al trasporto salma per Opera Pia
		Modulistica: **SI**	http://gescim.comune.palermo.it/gescim/jsp/home.jsp?modo=tabella
		Costi	Nessuno (a carico dell'Amministrazione)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Descrizione servizio erogato: Uno sportello per gli eventi luttuosi - Richiesta autorizzazione trasporto Stati Esteri

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Portale Servizi Cimiteriali e U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Venerdì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Venerdì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali.
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469
		Responsabile del procedimento	Sig. Francesco Marchese
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la richiesta per il rilascio del passaporto mortuario
		Modulistica: **SI**	http://gescim.comune.palermo.it/gescim/jsp/home.jsp?modo=tabella
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Descrizione servizio erogato: Uno sportello per gli eventi luttuosi - Richiesta autorizzazione ad eseguire lavori di manutenzione

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del comune di Palermo e U.O. Direzione Tecnica Cimiteri del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 9,00-12,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	No
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 9,00-12,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	No
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max	15 minuti presso l'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali.
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 gg. Dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469
		Responsabile del procedimento	Arch. Paolo Amato
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Direzione Tecnica Cimiteri del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la richiesta per l'autorizzazione ad eseguire lavori di manutenzione
		Modulistica: **NO**	nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Descrizione servizio erogato: Uno sportello per gli eventi luttuosi - Richiesta autorizzazione edilizia per la costruzione di una sepoltura

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del comune di Palermo e U.O. Direzione Tecnica Cimiteri del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede dal Martedì al Giovedì: 9,00 -12,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede dal Martedì al Giovedì: 9,00 -12,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali.
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 gg. Dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469
		Responsabile del procedimento	Arch. Paolo Amato
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Direzione Tecnica Cimiteri del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la richiesta per l'autorizzazione edilizia per la costruzione di una sepoltura
		Modulistica: **SI**	http://gescim.comune.palermo.it/gescim/jsp/home.jsp?modo=tabella
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Descrizione servizio erogato: Uno sportello per gli eventi luttuosi - Richiesta collaudo per immissione all'uso di una sepoltura

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del comune di Palermo e U.O. Direzione Tecnica Cimiteri del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede dal Martedì al Giovedì: 9,00 -12,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	No
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede dal Martedì al Giovedì: 9,00 -12,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	No
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max	15 minuti presso l'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali.
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 gg. dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469
		Responsabile del procedimento	Arch. Paolo Amato
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Direzione Tecnica Cimiteri.L'utente presenta la richiesta per il collaudo di una sepoltura
		Modulistica: **NO**	nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Descrizione servizio erogato: Uno sportello per gli eventi luttuosi - Richiesta autorizzazione trasferimento resti da un cimitero ad un altro

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Portale Servizi Cimiteriali e U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Venerdì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Venerdì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali.
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 15 gg. Dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469
		Responsabile del procedimento	Sig. Francesco Marchese
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la richiesta per il trasferimento resti da un cimitero ad un altro
		Modulistica: **SI**	http://gescim.comune.palermo.it/gescim/jsp/home.jsp?modo=tabella
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Descrizione servizio erogato: Uno sportello per gli eventi luttuosi - Richiesta regolarizzazione sepoltura

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del comune di Palermo e U.O. Direzione Tecnica Cimiteri del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 9,00 -12,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	No
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede dal Martedì al Giovedì: 9,00 -12,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	No
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	15 minuti presso l'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali.
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 90 gg. dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469 impianticimiteriali@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Arch. Paolo Amato
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Direzione Tecnica Cimiteri del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta richiesta per la regolarizzazione della sepoltura
		Modulistica: **NO**	nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Descrizione servizio erogato: Uno sportello per gli eventi luttuosi - Richiesta autorizzazione cremazione

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Portale Servizi Cimiteriali e U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Venerdì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Venerdì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali.
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Alla data stabilita
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133
		Responsabile del procedimento	Sig. Francesco Marchese
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali.. L'utente presenta richiesta per la cremazione
		Modulistica: **SI**	http://gescim.comune.palermo.it/gescim/jsp/home.jsp?modo=tabella
		Costi	Variabili
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Uno sportello per gli eventi luttuosi - Richiesta affidamento ceneri

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Portale Servizi Cimiteriali e U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Venerdì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Venerdì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469 impianticimiteriali@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Sig. Francesco Marchese
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la richiesta per l'affidamento ceneri
		Modulistica: **SI**	http://gescim.comune.palermo.it/gescim/jsp/home.jsp?modo=tabella
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Uno sportello per gli eventi luttuosi - Richiesta affidamento ceneri per dispersione

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Portale Servizi Cimiteriali e U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Venerdì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Venerdì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133
		Responsabile del procedimento	Sig. Francesco Marchese
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Front Office del Servizio
		Modulistica: **SI**	http://gescim.comune.palermo.it/gescim/jsp/home.jsp?modo=tabella
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Descrizione servizio erogato: Uno sportello per gli eventi luttuosi - Richiesta autorizzazione ad un tecnico di fiducia per l'effettuazione delle misurazioni necessarie per il rilievo della sepoltura

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del comune di Palermo e U.O. Direzione Tecnica Cimiteri del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 9,00 -12,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	NO
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 9,00 -12,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	NO
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max	15 minuti presso l'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali.
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 15 gg. dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469
		Responsabile del procedimento	Arch. Paolo Amato
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Direzione Tecnica Cimiteri.L'utente presenta la richiesta per l'autorizzazione ad un tecnico di fiducia per l'effettuazione delle misurazioni necessarie per il rilievo della sepoltura
		Modulistica: **NO**	nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Descrizione servizio erogato: Uno sportello per gli eventi luttuosi - Rinuncia al diritto d'uso della sepoltura

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Portale Servizi Cimiteriali e U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Venerdì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Venerdì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali.
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 15 gg dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469 impianticimiteriali@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Sig. Francesco Marchese
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la rinuncia per il proprio diritto all'uso della sepoltura
		Modulistica: **SI**	http://gescim.comune.palermo.it/gescim/jsp/home.jsp?modo=tabella
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Descrizione servizio erogato: Uno sportello per gli eventi luttuosi - Rinuncia alla concessione del lotto e richiesta di rimborso del deposito

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo e U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 15 gg. Dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469
		Responsabile del procedimento	Sig.ra Giuseppa Tumminia
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la rinuncia alla
		Modulistica: **SI**	http://gescim.comune.palermo.it/gescim/jsp/home.jsp?modo=tabella
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Descrizione servizio erogato: Uno sportello per gli eventi luttuosi - Richiesta di rimborso per deposito cauzionale relativo al lotto di terreno

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo e U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 15 gg. Dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469
		Responsabile del procedimento	Sig.ra Giuseppa Tumminia
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta richiesta di rimborso per deposito cauzionale relativo al lotto di terreno
		Modulistica: **SI**	http://gescim.comune.palermo.it/gescim/jsp/home.jsp?modo=tabella
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Descrizione servizio erogato: Uno sportello per gli eventi luttuosi - Rinuncia alla fossa temporanea definitiva in sepoltura privata

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Portale Servizi Cimiteriali (modello dichiaraz.sostitutiva) e U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Venerdì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo di dichiaraz. sostitutiva dal Portale Servizi Cimiteriali
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Venerdì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo di dichiaraz. sostitutiva dal Portale Servizi Cimiteriali
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali.
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 15 gg. Dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469
		Responsabile del procedimento	Sig. Francesco Marchese
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la rinuncia alla fossa temporanea per tumulazione definitiva in sepoltura privata
		Modulistica: **SI**	L'utente puo' utilizzare il modello di dichiarazione sostitutiva presente nel Portale Servizi Cimiteriali
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Descrizione servizio erogato: Uno sportello per gli eventi luttuosi - Richiesta di rimborso del deposito cauzionale per ultimazione lavori di costruzione

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo e U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 15 gg. Dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469
		Responsabile del procedimento	Sig.ra Giuseppa Tumminia
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la richiesta di rimborso del deposito cauzionale per ultimazione lavori di costruzione
		Modulistica: **SI**	http://gescim.comune.palermo.it/gescim/jsp/home.jsp?modo=tabella
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Descrizione servizio erogato: Uno sportello per gli eventi luttuosi - Rinuncia alla celletta ossario e richiesta di rimborso per le somme versate

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo e U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 15 gg. Dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469 impianticimiteriali@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Sig.ra Giuseppa Tumminia
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la rinuncia alla celletta ossario e richiesta di rimborso per le somme versate
		Modulistica: **SI**	http://gescim.comune.palermo.it/gescim/jsp/home.jsp?modo=tabella
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Descrizione servizio erogato: Uno sportello per gli eventi luttuosi - Richiesta di rimborso per il versamento erroneo di somme per l'acquisto di una cassetta ossario

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo e U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 15 gg. Dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469
		Responsabile del procedimento	Sig.ra Giuseppa Tumminia
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la richiesta di rimborso per il versamento erroneo di somme per l'acquisto di una cassetta ossario
		Modulistica: **SI**	http://gescim.comune.palermo.it/gescim/jsp/home.jsp?modo=tabella
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Descrizione servizio erogato: Uno sportello per gli eventi luttuosi - Rinuncia alla nicchia murale e richiesta di rimborso delle somme spettanti

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo e U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 15 gg. Dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469
		Responsabile del procedimento	Sig.ra Giuseppa Tumminia
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la rinuncia alla nicchia murale e richiesta di rimborso delle somme spettanti
		Modulistica: **SI**	http://gescim.comune.palermo.it/gescim/jsp/home.jsp?modo=tabella
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Descrizione servizio erogato: Uno sportello per gli eventi luttuosi - Rinuncia al loculo in sepoltura e richiesta di rimborso delle somme spettanti

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo e U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max	15 minuti presso l'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 15 gg. Dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469
		Responsabile del procedimento	Sig.ra Giuseppa Tumminia
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la rinuncia al loculo in sepoltura e richiesta di rimborso delle somme spettanti
		Modulistica: **SI**	http://gescim.comune.palermo.it/gescim/jsp/home.jsp?modo=tabella
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Uno sportello per gli eventi luttuosi - Richiesta di rimborso per mancata cremazione

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Portale Servizi Cimiteriali (modello dichiaraz.sostitutiva) e U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Venerdì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modello dichiaraz.sostitutiva dal Portale Servizi Cimiteriali
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Venerdì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modello dichiaraz.sostitutiva dal Portale Servizi Cimiteriali
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali.
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 15 gg. dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133
		Responsabile del procedimento	Sig. Francesco Marchese
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la richiesta di rimborso per mancata cremazione
		Modulistica: **SI**	http://gescim.comune.palermo.it/gescim/jsp/home.jsp?modo=tabella
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Ricevimento, custodia e riconsegna degli oggetti rinvenuti

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	sito Web Comune di Palermo
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	martedì e giovedì dalle ore 9 alle 12
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	martedì e giovedì dalle ore 9 alle 12
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	immediata erogazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	tempi previsti dalla legge
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Ragioneria Generale Servizio Economato Ufficio Oggetti Smarriti via Roma 209 piano primo tel. 0917403525 / 3528 /
		Responsabile del procedimento	Gandolfo Collesano
		Procedura erogazione servizio	Il cittadino o il delegato si reca presso l'ufficio e viene redatto un verbale di consegna del documento o oggetto rinvenuto previa identificazione dello stesso
		Modulistica: **SI/NO**	nessuno
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	90%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

UNO SPORTELLO PER LE INFORMAZIONI TURISTICHE

Informazioni turistiche attraverso i CIT, numero dedicato, e sito web.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	1) C.I.T. (n. 5 Centri Informazione Turistica); 2) Sito Web Comune di Palermo Link: Ufficio Turismo (work in progress); 3) Front-Office e num. dedicato(Villa Trabia, Via Salinas 3
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	1)-Lunedì - Sabato am 8,30- 18,30 (Politeama e Bellini) -Lunedì -Venerdi am 9,00- 13,00 (Stazione, Porto, Mondello); 2) sempre Sito Web on line; 3)Front-Office e num. dedicato -Lunedì - venerdi am 9,00 - 13,00.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	1)-Lunedì - Sabato am 8,30- 18,30 (Politeama e Bellini) - Lunedì -Venerdi am 9,00- 13,00 (Stazione, Porto, Mondello, Marina); 2) sempre Sito Web on line; 3) Front-Office e num. dedicato-Lunedì - venerdi am 9,00 - 13,00.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica-
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	1 giorno
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Cultura Ufficio Turismo Villa Trabia - via Salinas n. 3 tel. 091/611.78.87 - 0917405924 -Fax: 091/740.59.00 e-mail: promozioneturismo@comune.palermo.it, authorityturismo@comune.palermo.it;
		Responsabile del procedimento	1) Esp. Front. Office Dott.ssa Ina Treppiedi ina.treppiedi@comune.palermo.it; 2) Esp. Amm.vo Giuseppe Cillaroto g.cillaroto@per.comune.palermo.it; 3) Esp. Amm. vo Dott.ssa Luciana Pitini - l.pitini@comune.palermo.it.
		Procedura erogazione servizio	Registrazione utente - formulazione richiesta - evasione della stessa attraverso informazioni verbali- Mediante erogazione di materiale informativo.
		Modulistica: **SI/NO**	NO
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	95%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I SERVIZI CIVILI PER IL CITTADINO

Il cittadino e la Pubblica amministrazione - Assunzione figli vittime della mafia

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web comune di Palermo - Rete Intracom
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari : 9,30-11,30 Mercoledì 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari : 9,30-11,30 Mercoledì 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica, 15 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore ùrisorse Umane - Ufficio acquisizioni risorse umane - U.O. Procedure concorsuali - Via garibaldi 44 - acquisizionerisorseumane@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	d.ssa Francesca Matranga
		Procedura erogazione servizio	Istanza di parte - Istruttoria per l'istanza - adozione provvedimento
		Modulistica: **SI/NO**	No
		Costi	No
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Settore Risorse Umane - Giunta Comunale- Settore Finanziario
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi civili per il cittadino

Attività informativa e di presentazione istanze per SPOSTAMENTO PALI DI PUBBLICA ILLUMINAZIONE

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Mercoledi: 15,30-17,30 Venerdi: 9,30-13,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Mercoledi: 15,30-17,30 Venerdi: 9,30-13,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	entro 120 gg dall'autorizzazione allo spostamento a AMG S.p.A.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Tecnica della Riqualificazione Urbana e delle Infrastrutture - Ufficio Servizi Pubblici a Rete e di Pubblica Utilità - U.O.3 Nuove Opere e Manutenzione Impianti di Pubblica Illuminazione e Reti Distribuzione Gas - Via Ausonia, 69 (Polo Tecnico) - Tel: 091/7401731 Fax: 091/7402645 - email: serviziarete@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Ing. R. Cairone
		Procedura erogazione servizio	Il Servizio risponde all'obiettivo di espletare le richieste di spostamento pali di pubblica illuminazione, la cui competenza rimane in capo ad AMG Energia
		Modulistica: **SI/NO**	No
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Ufficio Servizi a Rete ed AMG S.p.A.
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi civili per il cittadino

Attività informativa e di presentazione istanze per POTENZIAMENTO IMPIANTI DI PUBBLICA ILLUMINAZIONE

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Mercoledi: 15,30-17,30 Venerdi: 9,30-13,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Mercoledi: 15,30-17,30 Venerdi: 9,30-13,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	entro 180 gg dall'autorizzazione ad AMG S.p.A.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Tecnica della Riqualificazione Urbana e delle Infrastrutture - Ufficio Servizi Pubblici a Rete e di Pubblica Utilità - U.O.3 Nuove Opere e Manutenzione Impianti di Pubblica Illuminazione e Reti Distribuzione Gas - Via Ausonia, 69 (Polo Tecnico) - Tel: 091/7401731 Fax: 091/7402645 - email: serviziarete@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Ing. R. Cairone
		Procedura erogazione servizio	Valutazioni di opportunità del potenziamento impianti pubblica illuminazione
		Modulistica: **SI/NO**	No
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	85%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Ufficio Servizi a Rete ed AMG S.p.A.
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi civili per il cittadino

Attività informativa e di presentazione istanze per INTERVENTI DI MANUTENZIONE STRAORDINARIA DI VARIA NATURA

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Mercoledi: 15,30-17,30 Venerdi: 9,30-13,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Mercoledi: 15,30-17,30 Venerdi: 9,30-13,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Il servizio è espletato da AMG Energia. Il tempo di erogazione del servizio è di 180 gg. intendendo quelli per produrre l'autorizzazione all'intervento.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Tecnica della Riqualificazione Urbana e delle Infrastrutture - Ufficio Servizi Pubblici a Rete e di Pubblica Utilità - U.O.3 Nuove Opere e Manutenzione Impianti di Pubblica Illuminazione e Reti Distribuzione Gas - Via Ausonia, 69 (Polo Tecnico) - Tel: 091/7401731 Fax: 091/7402645 - email: serviziarete@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Ing. R. Cairone
		Procedura erogazione servizio	Valutazioni dell'opportunità dell'intervento di manutenzione straordinaria sugli impianti di pubblica illuminazione da eseguirsi a cura di AMG Energia S.p.A.
		Modulistica: **SI/NO**	No
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Ufficio Servizi a Rete ed AMG S.p.A.
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi civili per il cittadino

Attività informativa e di presentazione istanze per RICAMBIO LAMPADE

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Mercoledi: 15,30-17,30 Venerdi: 9,30-13,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Mercoledi: 15,30-17,30 Venerdi: 9,30-13,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Il servizio è reso in manutenzione ordinaria. Per altri casi specifici entro 10 gg. dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Tecnica della Riqualificazione Urbana e delle Infrastrutture - Ufficio Servizi Pubblici a Rete e di Pubblica Utilità - U.O.3 Nuove Opere e Manutenzione Impianti di Pubblica Illuminazione e Reti Distribuzione Gas - Via Ausonia, 69 (Polo Tecnico) - Tel: 091/7401731 Fax: 091/7402645 - email: serviziarete@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Ing. R. Cairone
		Procedura erogazione servizio	Comunicazione intervento di sostituzione lampade ad AMG Energia S.p.A.
		Modulistica: **SI/NO**	No
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi civili per il cittadino

Attività informativa e di presentazione segnalazioni per int. Manutenzione di varia natura sulla rete fognaria

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	lunedi: 9,30-13,00 Mercoledi: 15,30-17,30 Venerdi: 9,30-13,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	lunedi: 9,30-13,00 Mercoledi: 15,30-17,30 Venerdi: 9,30-13,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Il servizio è espletato da AMG Energia. Il tempo di erogazione del servizio è di 180 gg. intendendo quelli per produrre l'autorizzazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Tecnica della Riqualificazione Urbana e delle Infrastrutture - U.O.2 UFFICIO SERVIZI PUBBLICI A RETE E DI PUBBLICA UTILITÀ –Manutenzione Opere Idriche e Fognarie. - Via Ausonia, 69 (Polo Tecnico) - Tel: 091/7401731 Fax: 091/7401323 - email: serviziarete@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Ing. L.Vallone
		Procedura erogazione servizio	Valutazioni dell'opportunità dell'intervento di manutenzione straordinaria sulle condotte Comunaliaffidata e Amap spa, da eseguirsi a cura di Amap spa
		Modulistica: **SI/NO**	No
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Società Amap spa
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	70%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi civili per il cittadino

Attività informativa e di Segnalazione pulizie caditoie

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo -
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	lunedi: 9,30-13,00 Mercoledi: 15,30-17,30 Venerdi: 9,30-13,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	lunedi: 9,30-13,00 Mercoledi: 15,30-17,30 Venerdi: 9,30-13,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	si tramite URP
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Il servizio è reso in manutenzione ordinaria da parte della Società Amap circa 20gg. Per altri casi specifici entro 10 gg. dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Tecnica della Riqualificazione Urbana e delle Infrastrutture - U.O.2 UFFICIO SERVIZI PUBBLICI A RETE E DI PUBBLICA UTILITÀ –Manutenzione Opere Idriche e Fognarie. - Via Ausonia, 69 (Polo Tecnico) - Tel: 091/7401731 Fax: 091/7401323 - email: serviziarete@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Ing. L.Vallone
		Procedura erogazione servizio	Comunicazione intervento di pulizia caditoie alla Società Amap spa
		Modulistica: **SI/NO**	No
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Società Amap spa
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	70%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le imposte

SETTORE BILANCIO E TRIBUTI - DIRIGENTE DI SETTORE - RESPONSABILE IUC - UFFICIO TARSU/TARES/TARI

Denuncia di iscrizione o cancellazione dal ruolo TARSU/TARES/TARI

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Call/Contact Center - Ufficio Informazioni
	Accesso	Sportelli al Pubblico Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Uffici di Piazza G. Cesare n. 6 e Via Ausonia n. 67 (presso Polo Tecnico) Lunedì Martedì Giovedì e Venerdì: 9.00 - 13.00 Mercoledi: 15,00 - 17,30
		Sportelli al pubblico nelle circoscrizioni (min. 1)	Seconda Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Quarta Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Sesta Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Ottava Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00
	Erogazione	Sportelli al Pubblico Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Uffici di Piazza G. Cesare n. 6 e via Ausonia n. 67 (presso Polo Tecnico) Lunedì Martedì Giovedì e Venerdì: 9.00 - 13.00 Mercoledi: 15,00 - 17,30
		Sportelli al pubblico nelle circoscrizioni (min. 1)	Seconda Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Quarta Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Sesta Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Ottava Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 60 giorni dalla data di ricevimento dell'istanza corretta e completa
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Istanza in autotutela o ricorso alle competentI CommissionI Tributarie entro 60 gg. dalla notifica della cartella esattoriale o dell'avviso di liquidazione o accertamento.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Tributi Ufficio IUC/TARI Piazza Giulio Cesare n. 6 - 90127 Palermo tel. 091/7404546 Fax n. 091/7404502 tarsu@comune.palermo.it infotari@comune.palermo.it tarsutarestari@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Funzionario amm.vo Dr. V. Fiorino e Esperto amm.vo D.ssa G. Vetrano
		Procedura erogazione servizio	Verifica di denunce e/o invio di provvedimenti utili alla regolarizzazione della posizione contributiva nei ruoli della tassa smaltimento rifiuti e alla determinazione degli importi dovuti
		Modulistica	1) Modello uso abitazione - utenze domestiche tassa rifiuti - relativo a richieste per iscrizione a ruolo, cessazioni, variazioni, sgravi, esenzioni, sospensionie agevolazioni varie. 2) Modello uso attività - utenze non domestiche tassa rifiuti relativo a richieste per iscrizione a ruolo, cessazioni, variazioni, sgravi, esenzioni, sospensionie agevolazioni varie per quanto riguarda immobili perusi non abitativi (attività commerciali e industriali, uffici e studi professionali. http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=57
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	N° 4 Circoscrizioni territorialmente competenti
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	60%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	70%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	70%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le imposte

SETTORE BILANCIO E TRIBUTI - DIRIGENTE DI SETTORE - RESPONSABILE IUC - UFFICIO TARSU/TARES/TARI

Richiesta di variazione e/o esenzione - agevolazione sul ruolo TARSU/TARES/TARI

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Call/Contact Center - Ufficio Informazioni
	Accesso	Sportelli al Pubblico Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Uffici di Piazza G. Cesare n. 6 e via Ausonia n. 67 (presso Polo Tecnico) Lunedì Martedì Giovedì e Venerdì: 9.00 - 13.00 Mercoledi: 15,00 - 17,30
		Sportelli al pubblico nelle circoscrizioni (min. 1)	Seconda Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Quarta Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Sesta Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Ottava Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00
	Erogazione	Sportelli al Pubblico Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Uffici di Piazza G. Cesare n. 6 e via Ausonia n. 67 (presso Polo Tecnico) Lunedì Martedì Giovedì e Venerdì: 9.00 - 13.00 Mercoledi: 15,00 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Seconda Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Quarta Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Sesta Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Ottava Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 60 giorni dalla data di ricevimento dell'istanza corretta e completa
			Oltre 150 giorni dalla data di ricevimento da parte del Comune dell'istanza corretta e completa in ragione di quanto previsto dai regolamenti comunali per concessione agevolazione con riduzione del 30% in favore di singolo anziano, coppia di anziani o nuclei familiari con reddito che non superi la fascia esente ai fini della dichiarazione reddito aumentata del 100%.
			Oltre 150 giorni dalla data di ricevimento da parte del Comune dell'istanza corretta e completa in ragione di quanto previsto dai regolamenti comunali per esenzione del pagamento nell'ipotesi di abitazioni occupate da persone assistite in modo permanente dal Comune ammesse a sostegno da parte dell'Amministrazione Comunale.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Istanza in autotutela o ricorso alle competentI CommissionI Tributarie entro 60 gg. dalla notifica della cartella esattoriale o dell'avviso di liquidazione o accertamento.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Tributi Ufficio IUC/TARI Piazza Giulio Cesare n. 6 - 90127 Palermo tel. 091/7404546 Fax n. 091/7404502 tarsu@comune.palermo.it infotari@comune.palermo.it tarsutarestari@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Funzionario amm.vo Dr. V. Fiorino e Esperto amm.vo D.ssa G. Vetrano
		Procedura erogazione servizio	Verifica di denuncie e/o invio di provvedimenti utili alla regolarizzazione della posizione contributiva nei ruoli della tassa smaltimento rifiuti e alla determinazione degli importi dovuti
		Modulistica	1) Modello uso abitazione - utenze domestiche tassa rifiuti - relativo a richieste per iscrizione a ruolo, cessazioni, variazioni, sgravi, esenzioni, sospensionie agevolazioni varie. 2) Modello uso attività - utenze non domestiche tassa rifiuti relativo a richieste per iscrizione a ruolo, cessazioni, variazioni, sgravi, esenzioni, sospensionie agevolazioni varie per quanto riguarda immobili perusi non abitativi (attività commerciali e industriali, uffici e studi professionali. http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=57
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	N° 4 Circoscrizioni territorialmente competenti
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	60%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	70%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	70%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le imposte

SETTORE BILANCIO E TRIBUTI - DIRIGENTE DI SETTORE - RESPONSABILE IUC - UFFICIO TARSU/TARES/TARI

Istanze di sgravio e rimborso T.A.R.S.U.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Call/Contact Center - Ufficio informazioni
	Accesso	Sportelli al Pubblico Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Uffici di Piazza G. Cesare n. 6 e via Ausonia n. 67 (presso Polo Tecnico) Lunedì Martedì Giovedì e Venerdì: 9.00 - 13.00 Mercoledi: 15,00 - 17,30
		Sportelli al pubblico nelle circoscrizioni (min. 1)	Seconda Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Quarta Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Sesta Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Ottava Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00
	Erogazione	Sportelli al Pubblico Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Uffici di Piazza G. Cesare n. 6 e via Ausonia n. 67 (presso Polo Tecnico) Lunedì Martedì Giovedì e Venerdì: 9.00 - 13.00 Mercoledi: 15,00 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	**Seconda Circoscrizione:** Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00 **Quarta Circoscrizione:** Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00 **Sesta Circoscrizione:** Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00 **Ottava Circoscrizione:** Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro **180 giorni** dalla data di presentazione dell'istanza (art. 1, comma 164 L. 27/12/2006 n.296) per rimborso degli importi della TARSU versati e non dovuti.
			Entro **150 giorni** dalla data di presentazione dell'istanza per lo sgravio dell'importo della TARSU iscritta a ruolo.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Alla competente Commissione Tributaria Provinciale entro 90 gg. dalla notifica del provvedimento di diniego o silenzio rifiuto del rimborso.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Tributi Ufficio IUC/TARI Piazza Giulio Cesare n. 6 - 90127 Palermo tel. 091/7404546 Fax n. 091/7404502 tarsu@comune.palermo.it infotari@comune.palermo.it tarsutarestari@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Funzionario Amministrativo Dr. Antonino Pagano
		Procedura erogazione servizio	Verifica di denuncie e/o invio di provvedimenti utili alla regolarizzazione della posizione contributiva nei ruoli della tassa smaltimento rifiuti e alla determinazione degli importi dovuti
		Modulistica	1) Modello uso abitazione - utenze domestiche tassa rifiuti - relativo a richieste per iscrizione a ruolo, cessazioni, variazioni, sgravi, esenzioni, sospensionie agevolazioni varie. 2) Modello uso attività - utenze non domestiche tassa rifiuti relativo a richieste per iscrizione a ruolo, cessazioni, variazioni, sgravi, esenzioni, sospensionie agevolazioni varie per quanto riguarda immobili perusi non abitativi (attività commerciali e industriali, uffici e studi professionali. http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=57
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	N° 4 Circoscrizioni territorialmente competenti
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	60%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	70%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	70%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le imposte

SETTORE BILANCIO E TRIBUTI - DIRIGENTE DI SETTORE - RESPONSABILE IUC - UFFICIO TARSU/TARES/TARI

Istanze di rimborso T.A.R.E.S.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Call/Contact Center - Ufficio informazioni
	Accesso	Sportelli al Pubblico Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Uffici di Piazza G. Cesare n. 6 e via Ausonia n. 67 (presso Polo Tecnico) Lunedì Martedì Giovedì e Venerdì: 9.00 - 13.00 Mercoledì: 15,00 - 17,30
	Erogazione	Sportelli al Pubblico Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Uffici di Piazza G. Cesare n. 6 e via Ausonia n. 67 (presso Polo Tecnico) Lunedì Martedì Giovedì e Venerdì: 9.00 - 13.00 Mercoledì: 15,00 - 17,30
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro **180 giorni** dalla data di presentazione dell'istanza (art. 1, comma 164 L. 27/12/2006 n.296) per rimborso degli importi della TARES versati e non dovuti.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Alla competente Commissione Tributaria Provinciale entro 90 gg. dalla notifica del provvedimento di diniego o silenzio rifiuto del rimborso.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Tributi Ufficio IUC/TARI Piazza Giulio Cesare n. 6 - 90127 Palermo tel. 091/7404546 Fax n. 091/7404502 tarsu@comune.palermo.it infotari@comune.palermo.it tarsutarestari@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dirigente del Settore Bilancio e Tributi - Dott. Leonardo Brucato
		Procedura erogazione servizio	Verifica di denuncie e/o invio di provvedimenti utili alla regolarizzazione della posizione contributiva nei ruoli della tassa smaltimento rifiuti e alla determinazione degli importi dovuti
		Modulistica	
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	60%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	70%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte	70%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le imposte

SETTORE BILANCIO E TRIBUTI - DIRIGENTE DI SETTORE - RESPONSABILE IUC - UFFICIO TARSU/TARES/TARI

Richiesta revoca - riforma - adesione avvisi di accertamento TARSU/TARES/TARI

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui	Sito Web Comune di Palermo - Call/Contact Center - Ufficio Informazioni
	Accesso	Sportelli al Pubblico Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Uffici di Piazza G. Cesare n. 6 e via Ausonia n. 67 (presso Polo Tecnico) Lunedì Martedì Giovedì e Venerdì: 9.00 - 13.00 Mercoledi: 15,00 - 17,30
		Sportelli al pubblico nelle circoscrizioni (min. 1)	Seconda Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Quarta Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Sesta Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Ottava Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00
	Erogazione	Sportelli al Pubblico Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Uffici di Piazza G. Cesare n. 6 e via Ausonia n. 67 (presso Polo Tecnico) Lunedì Martedì Giovedì e Venerdì: 9.00 - 13.00 Mercoledi: 15,00 - 17,30
		Sportelli al pubblico nelle circoscrizioni (min. 1)	Seconda Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Quarta Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Sesta Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Ottava Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00
		Possibilità di derogare a terzi	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max	Istanza in autotutela o ricorso alle competentI CommissionI Tributarie entro 60 gg.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Tributi Ufficio IUC/TARI Piazza Giulio Cesare n. 6 - 90127 Palermo tel. 091/7404546 Fax n. 091/7404502 tarsu@comune.palermo.it infotari@comune.palermo.it tarsutarestari@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Espeto Contabile D.ssa Giovanna Lotà
		Procedura erogazione servizio	Verifica della posizione del soggetto ed emissione del provvedimento di annullamento o conferma
		Modulistica	Tassa rifiuti - modello di revoca - riforma - adesione avvisi di accertamento Tarsu/Tares/Tari http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=57
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	N° 4 Circoscrizioni territorialmente competenti
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	60%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	70%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte	70%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le imposte

Richieste di sgravio IMUP e ICI

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Call/Contact Center - Ufficio Informazioni
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledi: 15,00 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	**Seconda Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,00 **Quarta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,00 Mercoledì: 9,00 - 12,00 / 15,00 - 17,00 **Sesta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 9,00 - 13,00 / 15,00 - 17,00 **Ottava Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 9,00 - 12,30 / 15,30 - 17,30
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledi: 15,00 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	**Seconda Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,00 **Quarta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,00 Mercoledì: 9,00 - 12,00 / 15,00 - 17,00 **Sesta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 9,00 - 13,00 / 15,00 - 17,00 **Ottava Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 9,00 - 12,30 / 15,30 - 17,30
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Istanza in autotutela o ricorso alla competente Commissione Tributaria Provinciale entro 60 gg. dalla notifica della cartella esattoriale
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Tributi Servizio IMUP/ICI Piazza Giulio Cesare n. 6 - 90127 Palermo tel. 091/7404512 - Fax n. 091/7404549 e-mail : ici@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Esperto Contabile Dott. Andrea Genovese
		Procedura erogazione servizio	Verifica della posizione del soggetto ed emissione del provvedimanto di sgravio o conferma
		Modulistica	Istanza di sgravio
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	N° 4 Circoscrizioni territorialmente competenti
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le imposte

Richiesta di sospensione temporanea delle cartelle e/o degli avvisi di mora IMUP e ICI

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Call/Contact Center - Ufficio Informazioni
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledi: 15,00 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	**Seconda Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,00 **Quarta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,00 Mercoledì: 9,00 - 12,00 / 15,00 - 17,00 **Sesta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 9,00 - 13,00 / 15,00 - 17,00 **Ottava Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 9,00 - 12,30 / 15,30 - 17,30
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledi: 15,00 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	**Seconda Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,00 **Quarta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,00 Mercoledì: 9,00 - 12,00 / 15,00 - 17,00 **Sesta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 9,00 - 13,00 / 15,00 - 17,00 **Ottava Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 9,00 - 12,30 / 15,30 - 17,30
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Istanza in autotutela o ricorso alla competente Commissione Tributaria Provinciale entro 60 gg. dalla notifica del provvedimento di diniego
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Tributi Servizio IMUP/ICI Piazza Giulio Cesare n. 6 - 90127 Palermo tel. 091/7404512 - Fax n. 091/7404549 e-mail : ici@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Esperto Contabile Dott. Andrea Genovese
		Procedura erogazione servizio	Verifica della posizione del soggetto ed emissione del provvedimanto di sospensione o diniego.
		Modulistica	No modulistica
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	N° 4 Circoscrizioni territorialmente competenti
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	75%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	80%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	80%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le imposte

Richieste di rimborso IMUP e ICI

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Call/Contact Center - Ufficio informazioni
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e Venerdì: 9,00-13,00 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	**Seconda Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,00 **Quarta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,00 Mercoledì: 9,00 - 12,00 / 15,00 - 17,00 **Sesta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 9,00 - 13,00 / 15,00 - 17,00 **Ottava Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 9,00 - 12,30 / 15,30 - 17,30
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e Venerdì: 9,00-13,00 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	**Seconda Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,00 **Quarta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,00 Mercoledì: 9,00 - 12,00 / 15,00 - 17,00 **Sesta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 9,00 - 13,00 / 15,00 - 17,00 **Ottava Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 9,00 - 12,30 / 15,30 - 17,30
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Istanza in autotutela o ricorso alla competente Commissione Tributaria Provinciale entro 60 gg. dalla notifica del provvedimento di diniego
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Tributi Servizio IMUP/ICI Piazza Giulio Cesare n. 6 - 90127 Palermo tel. 091/7404512 - Fax n. 091/7404549 e-mail : ici@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Esperto Contabile Dott. Andrea Genovese
		Procedura erogazione servizio	Verifica della posizione contributiva e liquidazione del rimborso spettante o diniego
		Modulistica	Istanza di rimborso
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	N° 4 Circoscrizioni territorialmente competenti
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	75%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	80%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	80%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le imposte

Richiesta rateizzazione

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Call/Contact Center - Ufficio informazioni
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e Venerdì: 9,00-13,00 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	**Seconda Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,00 **Quarta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,00 Mercoledì: 9,00 - 12,00 / 15,00 - 17,00 **Sesta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 9,00 - 13,00 / 15,00 - 17,00 **Ottava Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 9,00 - 12,30 / 15,30 - 17,30
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e Venerdì: 9,00-13,00 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	**Seconda Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,00 **Quarta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,00 Mercoledì: 9,00 - 12,00 / 15,00 - 17,00 **Sesta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 9,00 - 13,00 / 15,00 - 17,00 **Ottava Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 9,00 - 12,30 / 15,30 - 17,30
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Istanza in autotutela o ricorso alla competente Commissione Tributaria Provinciale entro 60 gg. dalla notifica del provvedimento di diniego
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Tributi Servizio IMUP/ICI Piazza Giulio Cesare n. 6 - 90127 Palermo tel. 091/7404512 - Fax n. 091/7404549 e-mail : ici@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Esperto Contabile Dott.ssa Lucia Di Grigoli
		Procedura erogazione servizio	Verifica della posizione contributiva e concessione del beneficio o diniego
		Modulistica	Modello richiesta di rateizzazione avvisi di liquidazione/accertamento
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	N° 4 Circoscrizioni territorialmente competenti
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le imposte

Dichiarazione IMU

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Call/Contact Center - Ufficio informazioni
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e Venerdì: 9,00-13,00 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	**Seconda Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,00 **Quarta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,00 Mercoledì: 9,00 - 12,00 / 15,00 - 17,00 **Sesta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 9,00 - 13,00 / 15,00 - 17,00 **Ottava Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 9,00 - 12,30 / 15,30 - 17,30
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e Venerdì: 9,00-13,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	**Seconda Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,00 **Quarta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,00 Mercoledì: 9,00 - 12,00 / 15,00 - 17,00 **Sesta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 9,00 - 13,00 / 15,00 - 17,00 **Ottava Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 9,00 - 12,30 / 15,30 - 17,30
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Non previsti
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Tributi Servizio IMUP/ICI Piazza Giulio Cesare n. 6 - 90127 Palermo tel. 091/7404512 - Fax n. 091/7404549 e-mail : ici@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Esperto Contabile Dott.ssa Lucia Di Grigoli
		Procedura erogazione servizio	Esame dichiarazione ed inserimento in procedura
		Modulistica	Dichiarazione IMU/ Istruzioni per la compilazione
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	N° 4 Circoscrizioni territorialmente competenti
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le imposte

Richiesta annullamento o riforma avvisi di accertamento

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Call/Contact Center - Ufficio Informazioni
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledi: 15,00 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	**Seconda Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,00 **Quarta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,00 Mercoledì: 9,00 - 12,00 / 15,00 - 17,00 **Sesta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 9,00 - 13,00 / 15,00 - 17,00 **Ottava Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 9,00 - 12,30 / 15,30 - 17,30
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledi: 15,00 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	**Seconda Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,00 **Quarta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,00 Mercoledì: 9,00 - 12,00 / 15,00 - 17,00 **Sesta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 9,00 - 13,00 / 15,00 - 17,00 **Ottava Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 9,00 - 12,30 / 15,30 - 17,30
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Istanza in autotutela o ricorso alla competente Commissione Tributaria Provinciale entro 60 gg. dalla notifica dell'avviso di accertamento.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Tributi Servizio IMUP/ICI Piazza Giulio Cesare n. 6 - 90127 Palermo tel. 091/7404512 - Fax n. 091/7404549 e-mail : ici@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Esperto Contabile Dott.ssa Lucia Di Grigoli
		Procedura erogazione servizio	Verifica della posizione del soggetto ed emissione del provvedimanto di annullamento o conferma
		Modulistica	Istanza in autotutela
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	N° 4 Circoscrizioni territorialmente competenti
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le imposte

Comunicazione applicazione aliquota ICI ridotta per le annualità pregresse (anno 2011 e precedenti)

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Call/Contact Center - Ufficio Informazioni
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	**Seconda Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,00 **Quarta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,00 Mercoledì: 9,00 - 12,00 / 15,00 - 17,00 **Sesta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 9,00 - 13,00 / 15,00 - 17,00 **Ottava Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 9,00 - 12,30 / 15,30 - 17,30
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	**Seconda Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,00 **Quarta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,00 Mercoledì: 9,00 - 12,00 / 15,00 - 17,00 **Sesta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 9,00 - 13,00 / 15,00 - 17,00 **Ottava Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 9,00 - 12,30 / 15,30 - 17,30
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Istanza in autotutela o ricorso alla competente Commissione Tributaria Provinciale entro 60 gg. dalla notifica del provvedimento di diniego
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Tributi Servizio IMUP/ICI Piazza Giulio Cesare n. 6 - 90127 Palermo tel. 091/7404512 - Fax n. 091/7404549 e-mail : ici@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Esperto Contabile Dott.ssa Lucia Di Grigoli
		Procedura erogazione servizio	Verifica della posizione del soggetto e concessione del beneficio o diniego
		Modulistica	Comunicazione ex L.431/98 art. 2 comma 3, Comunicazione ex L.431/98 art. 5 comma 2, Comunicazione inagibilità e/o inabitabilità
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	N° 4 Circoscrizioni territorialmente competenti
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le imposte

Riscossione Tosap/Icp e Ruoli Minori

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	lunedi e venerdì: 9,30-13,00 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	lunedi e venerdì: 9,30-13,00 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si, se muniti di delega
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 150 giorni dalla presentazione dell'istanza.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Entro 150 giorni dalla presentazione dell'istanza.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Tributi Piazza Giulio Cesare n.6 tosapicp@comune.palermo.it ;tosapicp@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott Milazzo Salvatore
		Procedura erogazione servizio	Quelle previste dalla legge
		Modulistica: **SI/NO**	http://www.comune.palermo.it /Amministrazione Trasparente/ Modulistica on line/ Bilancio e Risorse Finanziarie/Settore Bilancio e Tributi/Servizio Tosap/Icp e Ruoli Minori
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	85%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Settore Servizi alle Imprese e Comando VV.UU.
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	75%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

LA SALUTE DEL CITTADINO

Autorizzazione sanitara per studi privati ed ambulatori odontoiatrici

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Note informative affisse nelle bacheche dell'Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 10 giorni dalla ricezione della documentazione trasmessa dall'ASP 6 e da eventuale integrazione documentale richiesta all'interessato.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area del Verde e della Vivibilità Urbana Ufficio Igiene Pubblica Sanità e Diritti degli animali via Montalbo n. 249 tel. 091/7409368 Fax: 091/7409373 igienesanita@comune.palermo.it igienesanita@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Sig.ra Ninfa Cavarretta
		Procedura erogazione servizio	Autorizzazione sanitaria per i locali destinati a studio o ambulatorio odontoiatrico, previo iter istruttorio da parte dell'ASP 6- Dipartimento di Prevenzione -U.O.C. Igiene degli Ambienti di Vita.
		Modulistica	nessuna
		Costi	Marca da bollo € 16,00; Per gli studi privati di odontoiatria:Tassa di Concessione Governativa Regionale € 61,97 al rilascio del provvedimento. Per gli ambulatori odontoiatrici: Tassa di Concessione Governativa Regionale€ 139,44 al rilascio del provvedimento e tassa di concessione governativa regionale annuale di € 69,72.
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	ASP 6 -Dipartimento di Prevenzione U.O.C. Igiene degli Ambienti di Vita
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

LA SALUTE DEL CITTADINO

GESTIONE NON IMPRENDITORIALE DI STABILIMENTI BALNEARI E SOLARIUM

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Note informative affisse nelle bacheche dell'Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	entro 7 giorni dall'acquisizione della documentazione completa, necessaria per l'istruttoria
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area del Verde e della Vivibilità Urbana Ufficio Igiene Pubblica Sanità e Diritti degli animali via Montalbo n. 249 tel. 091/7409368 Fax: 091/7409373 igienesanita@comune.palermo.it igienesanita@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Rossana Carmen Provenzano
		Procedura erogazione servizio	Ricezione dell'istanza e della documentazione completa da parte del richiedente. Inoltro della richiesta di verifica all'U.O. dell'ASP Territorialmente competente per l'emissione del parere. Ricevuto il parere emesso dall'ASP 6 rilascio dell'autorizzazione.
		Modulistica	nessuna
		Costi	Marca da bollo € 16,00
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	ASP 6- Unità Operativa di Prevenzione territorialmente competente
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

LA SALUTE DEL CITTADINO

Rilascio del certificato di idoneità abitativa e di conformità igienico-sanitario previsto dall'art. 1 comma 19 della Legge n. 94 del 15/07/09, e art. 16 comma 4 lett. b) DPR n. 394/99 finalizzato:
a) ricongiungimento dei familiari dello straniero residente nel Comune di Palermo;
b) rinnovo del permesso di soggiorno CE per i soggiornanti lungo periodo.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Note informative affisse nelle bacheche dell'Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	entro 7 gg dall'acquisizione della documentazione completa
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area del Verde e della Vivibilità Urbana Ufficio Igiene Pubblica Sanità e Diritti degli animali via Montalbo n. 249 tel. 091/7409368 Fax: 091/7409373 igienesanita@comune.palermo.it igienesanita@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott. Luciano Ficile
		Procedura erogazione servizio	Acquisizione del parere dell'ASP territorialmente competente corredato dall'istanza del cittadino straniero. Rilascio del certificato di idoneità abitativa e di conformità igienico-sanitaria ai fini del ricongiungimento familiare o del rinnovo del permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo.
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	97%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	A.S.P. n. 6 di Palermo- Unità Operative di Prevenzione territorialmente competente
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	97%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	97%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	97%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

LA SALUTE DEL CITTADINO

Segnalazione di inconvenienti igienico-sanitari e fognari su aree pubbliche

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Note informative affisse nelle bacheche dell'Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Richiesta verifica alla RAP e AMAP per accertare l'inconveniente segnalato entro 5 gg dalla ricezione dell'esposto.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area del Verde e della Vivibilità Urbana Ufficio Igiene Pubblica Sanità e Diritti degli animali via Montalbo n. 249 tel. 091/7409368 Fax: 091/7409373 igienesanita@comune.palermo.it igienesanita@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Maria Antonietta Di Salvo
		Procedura erogazione servizio	Acquisizione esposto. Richiesta di verifica e di eliminazione alle Società RAP ed AMAP dell'inconveniente segnalato.
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	ASP 6 - AMAP - RAP
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	75%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

LA SALUTE DEL CITTADINO

Esposto per inquinameno acustico da sorgenti rumorose fisse o mobili

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Note informative affisse nelle bacheche dell'Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Richiesta sopralluogo alla Polizia Municipale entro 5 gg da ricezione esposto, ed emissione di diffida al trasgressore entro 30 gg da acquisizione del verbale d contestazione.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Nessuno
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area del Verde e della Vivibilità Urbana Ufficio Igiene Pubblica Sanità e Diritti degli animali via Montalbo n. 249 tel. 091/7409368 Fax: 091/7409373 igienesanita@comune.palermo.it igienesanita@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Rossana Carmen Provenzano
		Procedura erogazione servizio	Ricezione esposto argomentato. Richiesta di sopralluogo alla P.M. per la verifica di eventuali violazioni alla Legge 447/95 e dei relativi decreti di attuazione. Acquisizione verbale di contestazione ed emissione diffida al trasgressore.
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	ARPA - Polizia Municipale
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	75%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

LA SALUTE DEL CITTADINO

Segnalazione sistema di aspirazione dei fumi irregolari ad uso di esercizi di preparazione di alimenti.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Note informative affisse nelle bacheche dell'Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Richiesta sopralluogo all'ASP ed eventuale diffida al trasgressore entro 5 gg dall'acquisizione esito dell'accertamento.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area del Verde e della Vivibilità Urbana Ufficio Igiene Pubblica Sanità e Diritti degli animali via Montalbo n. 249 tel. 091/7409368 Fax: 091/7409373 igienesanita@comune.palermo.it igienesanita@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Rossana Carmen Provenzano
		Procedura erogazione servizio	Ricezione esposto argomentato. Richiesta di sopralluogo all'ASP 6 per verifica eventuale violazione agli artt. 121 e 122 del Regolamento Locale d'Igiene. Acquisizione esito accertamento ed emissione di eventuale provvedimento a carico del trasgressore.
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	ASP 6
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	75%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

LA SALUTE DEL CITTADINO

Istanza di pagamento rateale di somme dovute a seguito di notifica di ordinanza ingiunzione

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Note informative affisse nelle bacheche dell'Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	due giorni dal ricevimento dell'istanza corredata dalla documentazione.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area del Verde e della Vivibilità Urbana Ufficio Igiene Pubblica Sanità e Diritti degli animali via Montalbo n. 249 tel. 091/7409368 Fax: 091/7409373 igienesanita@comune.palermo.it igienesanita@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott. Luciano Ficile
		Procedura erogazione servizio	Acquisizione dell'istanza inoltrata dal cittadino destinatario dell'ordinanza. Verifica dei requisiti di ammissione al pagamento rateale ed eventuale accoglimento.
		Modulistica	nessuno
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

LA SALUTE DEL CITTADINO

ISCRIZIONE ALBO COMUNALE ENTI PRIVATI DI ASSISTENZA - EPA

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Note informative affisse nelle bacheche dell'Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dall'acquisizione del parere igienico sanitario dell'ASP o dalla ricezione di eventuale documentazione integrativa
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area del Verde e della Vivibilità Urbana Ufficio Igiene Pubblica Sanità e Diritti degli animali via Montalbo n. 249 tel. 091/7409368 Fax: 091/7409373 igienesanita@comune.palermo.it igienesanita@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Sig.ra Cavarretta Ninfa
		Procedura erogazione servizio	Ricezione istanza corredata dalla documentazione a carico del richiedente. Acquisizioni parere di competenza dell'ASP. Emissione del provvedimento.
		Modulistica	
		Costi	marca da bollo € 16,00
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

LA SALUTE DEL CITTADINO

CANCELLAZIONE DALL'ALBO COMUNALE ENTI PRIVATI DI ASSISTENZA - EPA

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Note informative affisse nelle bacheche dell'Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 15 giorni dal ricevimento dell'istanza di parte e/o verifica degli organi di vigilanza
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area del Verde e della Vivibilità Urbana Ufficio Igiene Pubblica Sanità e Diritti degli animali via Montalbo n. 249 tel. 091/7409368 Fax: 091/7409373 igienesanita@comune.palermo.it igienesanita@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Sig.ra Cavarretta Ninfa
		Procedura erogazione servizio	Ricezione istanza dal soggetto interessato o su segnalazione degli organi di vigilanza. Emissione del provvedimento per la cancellazione dall'Albo Comunale Enti Privati di Assistenza
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

LA SALUTE DEL CITTADINO

VARIAZIONE ISCRIZIONE ALBO COMUNALE ENTI PRIVATI DI ASSISTENZA - EPA

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Note informative affisse nelle bacheche dell'Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla ricezione della documentazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area del Verde e della Vivibilità Urbana Ufficio Igiene Pubblica Sanità e Diritti degli animali via Montalbo n. 249 tel. 091/7409368 Fax: 091/7409373 igienesanita@comune.palermo.it igienesanita@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Sig.ra Cavarretta Ninfa
		Procedura erogazione servizio	L'istanza è presentata dal legale rappresentante della struttura. L'ufficio entro 30 giorni dall'acquisizione procede con apposito provvedimento alla variazione iscrizione all'Albo Comunale.
		Modulistica	
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

LA SALUTE DEL CITTADINO

Sgravio somme iscritte a ruolo.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Note informative affisse nelle bacheche dell'Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	10 giorni dal ricevimento dell'istanza
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area del Verde e della Vivibilità Urbana Ufficio Igiene Pubblica Sanità e Diritti degli animali via Montalbo n. 249 tel. 091/7409368 Fax: 091/7409373 igienesanita@comune.palermo.it igienesanita@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott. Luciano Ficile
		Procedura erogazione servizio	Acquisizione dell'istanza motivata. Valutazione delle motivazioni, eventuale accoglimento ed inoltro al Concessionario per il prosieguo di competenza.
		Modulistica	nessuno
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Concessionario(Serit)
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

LA SALUTE DEL CITTADINO

PROVVEDIMENTO DI LIQUIDAZIONE E PAGAMENTO SERVIZIO DI TRASPORTO CON AMBULANZA PRESSO STRUTTURE SANITARIE DOVE SI EFFETTUA IL RICOVERO COATTO(T.S.O.)

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Note informative affisse nelle bacheche dell'Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Come da capitolato di appalto, previa acquisizione DURC regolare
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area del Verde e della Vivibilità Urbana Ufficio Igiene Pubblica Sanità e Diritti degli animali via Montalbo n. 249 tel. 091/7409368 Fax: 091/7409373 igienesanita@comune.palermo.it igienesanita@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Vita Vittoria Mandalà
		Procedura erogazione servizio	L'ufficio cura la liquidazione delle fatture prodotte dalla ditta affidataria del servizio di trasporto in ambulanza per l'esecuzione del trattamento sanitario obbligatorio. La liquidazione è preceduta dalla verifica della corrispondenza tra gli interventi eseguiti e dichiarati dalla ditta e quelli comunicati dalla polizia municipale che, con apposito Nucleo, cura il servizio ed emette i relativi provvedimenti che impongono il trattamento
		Modulistica	nessuna
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Polizia Municipale
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

La Città e gli animali

Autorizzazione al trasporto animali vivi su distanze inferiori a 65 Km dall'inizio del trsporto al luogo di destinazione

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Note informative affisse nelle bacheche dell'Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 10 giorni dal ricevimento del parere igienico sanitario espresso dall'Asp 6.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area del Verde e della Vivibilità Urbana Ufficio Igiene Pubblica Sanità e Diritti degli animali via Montalbo n. 249 tel. 091/7409368 Fax: 091/7409373 igienesanita@comune.palermo.it igienesanita@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott. Bernardo Streva
		Procedura erogazione servizio	Ricezione istanza. Inoltro al Servizio Veterinario per l'espressione del parere di competenza. Acquisizione parere favorevole espresso dal Servizio Veterinario. Rilascio autorizzazione.
		Modulistica	nessuna
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	ASP 6 - Servizio Veterinario
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

La Città e gli animali

Comunicazione avvio industria insalubre

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Note informative affisse nelle bacheche dell'Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 10 giorni dal ricevimento del parere igienico sanitario espresso dall'Asp 6.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area del Verde e della Vivibilità Urbana Ufficio Igiene Pubblica Sanità e Diritti degli animali via Montalbo n. 249 tel. 091/7409368 Fax: 091/7409373 igienesanita@comune.palermo.it igienesanita@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott. Bernardo Streva
		Procedura erogazione servizio	Ricezione istanza e documentazione completa a carico del richiedente. Inoltro della richiesta di verifica alla U.O. di Prevenzione Territorialmente competente dell'Asp 6 ed eventuale emissione del provvedimento autorizzativo.
		Modulistica	nessuna
		Costi	nesssuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	ASP 6 - U.O. di Prevenzione Territorialmente competente
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

La Città e gli animali

Segnalazione stalle abusive

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Note informative affisse nelle bacheche dell'Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Richiesta di sopralluogo all'Asp 6 e alla Polizia Municipale entro 5 gg. dalla ricezione dell'esposto. Eventuale diffida al trasgressore entro 5 gg. da ricezione esito sopralluogo.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area del Verde e della Vivibilità Urbana Ufficio Igiene Pubblica Sanità e Diritti degli animali via Montalbo n. 249 tel. 091/7409368 Fax: 091/7409373 igienesanita@comune.palermo.it igienesanita@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott. Bernardo Streva
		Procedura erogazione servizio	Ricezione esposto argomentato. Acquisizione esito sopralluogo. Emissione di eventuale provvedimento al trasgressore.
		Modulistica	nessuna
		Costi	nesssuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	ASP 6 - Servizio Veterinario e Polizia Municipale.
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

La Città e gli animali

Rimozione carcasse su pubblica via

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Note informative affisse nelle bacheche dell'Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	24 ore dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area del Verde e della Vivibilità Urbana Ufficio Igiene Pubblica Sanità e Diritti degli animali via Montalbo n. 249 tel. 091/7409368 Fax: 091/7409373 igienesanita@comune.palermo.it igienesanita@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott. Bernardo Streva
		Procedura erogazione servizio	Ricezione istanza e inoltro alla ditta specializzata della richiesta di rimozione, smaltimento della carcassa e bonifica del sito. Per il prelievo delle carcasse canine richiesto intervento alla RAP.
		Modulistica	nessuna
		Costi	nesssuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Ditta specializzata o RAP
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

La Città e gli animali

Segnalazione relative a diritti degli animali

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Note informative affisse nelle bacheche dell'Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	7 giorni dalla ricezione della segnalazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area del Verde e della Vivibilità Urbana Ufficio Igiene Pubblica Sanità e Diritti degli animali via Montalbo n. 249 tel. 091/7409368 Fax: 091/7409373 igienesanita@comune.palermo.it igienesanita@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott. Bernardo Streva
		Procedura erogazione servizio	Informazioni ed indicazioni sui diritti degli animali, su ipotesi di maltrattamento o su iniziative da adottare a favore degli animali.
		Modulistica	nessuna
		Costi	nesssuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Canile municipale, Presidio Veterinario, Polizia Municipale
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

La Città e gli animali

ISTANZE RISARCITORIE DERIVANTI DA AGGRESSIONI DA RANDAGI

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Note informative affisse nelle bacheche dell'Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	60 gg dalla risoluzione della vertenza
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area del Verde e della Vivibilità Urbana Ufficio Igiene Pubblica Sanità e Diritti degli animali via Montalbo n. 249 tel. 091/7409368 Fax: 091/7409373 igienesanita@comune.palermo.it igienesanita@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott. Domenico Di Venti
		Procedura erogazione servizio	Istanze risarcitorie derivanti da aggressioni da randagi. Acquisizione di documenti e notizie utili all'accertamento dellla responsabilità dell'A.C., ed inoltro all'Avvocatura Comunale.Nel caso di accettazione di transazione predisposizione del provvedimento di pagamento.
		Modulistica	nessuna
		Costi	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Avvocatura Comunale
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e le attività Sportive

Utilizzo Palestre Scolastiche

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Internet Ufficio Sport ,CONI e Ufficio Sport e Impianti Sportivi
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiano)	lunedì - venerdì 9,00 - 13,00 mercoledì 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	lunedì - venerdì 9,00 - 13,00 mercoledì 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 min
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	60 min
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 gg
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Ufficio Sport e Impianti Sportivi
		Responsabile del procedimento	Dott. Sergio Sparacio
		Procedura erogazione servizio	Istanza per utilizzo Impianto - Provvedimento di autorizzazione - Pagamento della relativa Tariffa e
		Modulistica	domanda in carta libera
		Costi	Come da tariffario impianti sportivi comunali approvato con delibera di Giunta n. 120/2008
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Ufficio Sport e Impianti Sportivi e Scuole pubbliche con palestre di proprietà comunale.
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello di percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
	Coerenza a norme e situazioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e le attività Sportive

Concessione Intervento Finanziario a Sostegno delle Attività Sportive

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Internet Ufficio Sport ,CONI e Ufficio Sport e Impianti Sportivi
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiano)	lunedi e giovedì 9.00 - 13.00 mercoledì 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	lunedi e giovedì 9.00 - 13.00 mercoledì 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	30 min
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	60 gg
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ricorsi (max tempi previsti per legge)	entro 30 gg dall'erogazione
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Ufficio Sport e Impianti Sportivi
		Responsabile del procedimento	Prof. Sergio Sparacio
		Procedura erogazione servizio	concessione di contributo economico / compartecipazione ai costi del progetto
		Modulistica	domanda in carta libera
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	n. 2 (Ufficio Sport e Ragioneria)
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello di percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e situazioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e le attività Sportive

Utilizzo Impianti Sportivi Comunali

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Internet Ufficio Sport ,CONI e Ufficio Sport e Impianti Sportivi
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiano)	lunedi e giovedì 9.00 - 13.00 mercoledì 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	lunedi e giovedì 9.00 - 13.00 mercoledì 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 min
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Ufficio Sport e Impianti Sportivi
		Responsabile del procedimento	dott. Sergio Sparacio
		Procedura erogazione servizio	Istanza per utilizzo impianto - Provvedimento di autorizzazione - Pagamento canone giornaliero e/o abbonamento
		Modulistica	Nessun modulo
		Costi	Come da tariffario impianti sportivi approvato con delibera di Giunta n. 120/2008
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Ufficio Sport e Impianti Sportivi
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello di percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	95%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e situazioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e le attività Sportive

Rilascio Tessere Stadio delle Palme

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sportello presso la Piscina Olimpica
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiano)	lunedì - venerdì 9,00 - 13,00 mercoledì 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	lunedì - venerdì 9,00 - 13,00 mercoledì 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 min
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	60 min
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 gg
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Sportello presso la Piscina Olimpica
		Responsabile del procedimento	Naselli Giancarlo
		Procedura erogazione servizio	presentazione documento personale
		Modulistica	rilascio tessera c/o sportello con scadenza annuale
		Costi	nessun costo per diritti di segreteria; €. 40,00 per il servizio di "ingresso-spoogliatoi- docce"
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Ufficio Sport
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello di percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
	Coerenza a norme e situazioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e le attività Sportive

Rilascio tessere Piscina Comunale

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sportello Piscina Olimpica
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiano)	lunedì - venerdì 9,00 - 13,00 mercoledì 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	lunedì - venerdì 9,00 - 13,00 mercoledì 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 min
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	60 min
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 gg
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Piscina Olimpica
		Responsabile del procedimento	Luigi Scuto
		Procedura erogazione servizio	presentazione modulo con n. 2 foto e certificato medico
		Modulistica	da ritirare allo sportello
		Costi	nessun costo
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Ufficio Tessere c/o Piscina Olimpica
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello di percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
	Coerenza a norme e situazioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino ed i Servizi relativi al Verde

Richiesta autorizzazione abbattimento alberi su suolo privato

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Ufficio del Dirigente Coordinatore tramite circolari affisse in bacheca
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da lunedì a venerdì: 9,00 -13,00 Mercoledi: 15,30 -17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Da lunedì a venerdì: 9,00 -13,00 Mercoledi: 15,30 -17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 10 minuti presso la Sede dell' Ufficio del Dirigente Coordinatore "Casa Natura" - Viale Diana
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	entro 10 giorni dalla presentazione dell' istanza
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 10 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Verde e Territorio Ufficio del Dirigente Coordinatore viale Diana - "Casa Natura" tel. 091/7409319 - Fax: 091/7409315 e-mail:settoreverdeterritorio@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott. Giuseppe La Mantia
		Procedura erogazione servizio	Rilascio autorizzazione per l'abbattimento di alberi in proprietà privata secondo le disposizioni previste dal D.Lgs.vo n. 42 del 2004 e dalla variante al P.R.G. approvato con D. Dir. 558 e 124/DRV/02 dell'Assessorato Territorio e Ambiente della Regione Sicilia.
		Modulistica	Nessuna - carta libera
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Asessorato Regionale BB.CC.AA. per autorizzazione abbattimento alberature protette da vincoli
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino ed i Servizi relativi al verde

Richiesta Nulla Osta all'utilizzo di spazi verdi per manifestazioni

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Ufficio del Dirigente Coordinatore tramite circolari affisse in bacheca
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	lunedì - martedì e giovedì: 9,00 - 13,00 mercoledì: 15,30 - 17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	lunedì - martedì e giovedì: 9,00 - 13,00 mercoledì: 15,30 - 17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 10 minuti presso la Sede dell' Ufficio del Dirigente Coordinatore "Casa Natura" - Viale Diana
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	entro 7 giorni dalla presentazione dell' istanza che è trasmessa al Settore Servizi alle Imprese e AA.PP. che rilascia l'autorizzazione al privato
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 10 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Verde e Territorio Ufficio del Dirigente Coordinatore viale Diana - "Casa Natura" tel. 091/7409319 - Fax: 091/7409315 e-mail:settoreverdeterritorio@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Rag. Giuseppe Mosca
		Procedura erogazione servizio	Nulla Osta per occupazione suolo pubblico in aree verdi per manifestazioni varie
		Modulistica	Nessuna - carta libera
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Settore Servizi alle Imprese e AA.PP. per l'autorizzazione per occupazione suolo pubblico
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino ed i Servizi relativi al verde

Risarcimento danni per sinistri

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Ufficio del Dirigente Coordinatore tramite circolari affisse in bacheca
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da lunedì a venerdì: 9,00 -13,00 Mercoledi: 15,30 -17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Da lunedì a venerdì: 9,00 -13,00 Mercoledi: 15,30 -17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 15 minuti presso la Sede dell' Ufficio del Dirigente Coordinatore "Casa Natura" - Viale Diana
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 gg.dalla richiesta nel caso di inoltro alla Assicurazione se sussiste copertura assicurativa. Da 3 a 6 mesi, ove non vi sia copertura assicurativa, per le competenze degli organi collegiali deliberativi
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Verde e Territorio Ufficio del Dirigente Coordinatore viale Diana - "Casa Natura" tel. 091/7409319 - Fax: 091/7409315 e-mail:settoreverdeterritorio@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott. Francesco Napolitano
		Procedura erogazione servizio	Richiesta di risarcimento danni a seguito di sinistri (potatura alberi, ovvero a seguito eventi naturali o per situazioni connesse al ciclo biologico delle piante)
		Modulistica	nessuna - carta libera
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Assicuratore (per r.c.) Avvocatura (per parere legale)
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Edilizie nel Centro Storico

Rilascio autorizzazioni edilizie (art. 5 e art.10 L.R. 37/85)

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Venerdì: 09,30 - 13,30 Mercoledì: 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Mercoledì: 15,30-17,30 Venerdì: 09,30-13,30 Tutti i giorni al Front Office (in fase di attuazione)
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si tramite "Delega"
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 60 giorni dalla presentazione dell'istanza ex art. 5 L.R. 37/85
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Tempi di reclamo: 10 giorni dalla data di notifica dell'atto Tempi del ricorso: 30 giorni per i ricorsi gerarchici, 60 giorni per i ricorsi ordinari e 120 giorni per i ricorsi straordinari, dalla data di notifica dell'atto.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	AREA TECNICA DELLA RIQUALIFICAZIONE URBANA E DELLE INFRASTRUTTURE UFFICIO CITTA' STORICA Sportello Unico Edilizia Edilizia Privata Foro Umberto I, 14 tel 091/7406855 fax 091/7406888 pec: cittastorica@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	UO.7 - Titoli Edilizi ZTO A normate da pianificazione Attuativa - Arch. Paolo Porretto - email: p.porretto@cst.comune.palermo.it; UO.8 - Titoli Edilizi ZTO A normate dalla scheda norma netto storico - Arch. Roberto Termini; email: r.termini@comune.palermo.it; UO.9 - Contributi L.R. 25/93 - Arch. Giuseppe Cosentino email:g.cosentino@cst.comune.palermo.it;
		Procedura erogazione servizio	Acquisizione richiesta, verifica documentale tecnico/amministartiva, eventuale richiesta di integrazione, verifica regolarità pagamento oneri, acquisizione pareri e rilascio provvedimento.
		Modulistica	si
		Costi	€ 75,00 per diritti di segreteria e tariffe per istruttoria tecnica, così come disposto nell'Allegato A della Deliberazione di Giunta Comunale n. 123 del 29/05/2009.
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Edilizie nel Centro Storico

Rilascio concessione edilizia (L.R. 71/78 e successive modifiche ed integrazioni)

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Venerdì: 9,30-13,30 Mercoledì: 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Mercoledì: 15,30-17,30 Venerdì: 09,30-13,30 Tutti i giorni al Front Office (in fase di attuazione)
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si tramite "Delega"
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 60 gg per la verifica documentale delle pratiche sottoposte a controllo nei limiti del 20%
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Tempi di reclamo: 10 giorni dalla data di notifica dell'atto Tempi del ricorso: 30 giorni per i ricorsi gerarchici, 60 giorni per i ricorsi ordinari e 120 giorni per i ricorsi straordinari, dalla data di notifica dell'atto.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	AREA TECNICA DELLA RIQUALIFICAZIONE URBANA E DELLE INFRASTRUTTURE UFFICIO CITTA' STORICA Sportello Unico Edilizia Edilizia Privata Foro Umberto I, 14 tel 091/7406855 fax 091/7406888 pec: cittastorica@cert.comune.palermo.it ord.:cittastorica@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	UO.7 - Titoli Edilizi ZTO A normate da pianificazione Attuativa - Arch. Paolo Porretto - email: p.porretto@cst.comune.palermo.it; UO.8 - Titoli Edilizi ZTO A normate dalla scheda norma netto storico - Arch. Roberto Termini; email: r.termini@comune.palermo.it; UO.9 - Contributi L.R. 25/93 - Arch. Giuseppe Cosentino email:g.cosentino@cst.comune.palermo.it;
		Procedura erogazione servizio	Acquisizione richiesta, verifica documentale tecnico/amministartiva, eventuale richiesta di integrazione, verifica regolarità pagamento oneri, acquisizione pareri e rilascio provvedimento.
		Modulistica	Si
		Costi	€ da 100,00 a 516,00 per diritti di segreteria e tariffe per istruttoria tecnica, così come disposto nell'Allegato A della Deliberazione di Giunta Comunale n. 123 del 29/05/2009. Oneri concessori ai sensi di legge
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Edilizie nel Centro Storico

Rilascio Denuncia Inizio Attività (D.I.A.)

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici http://superedi.comune.palermo.it/superedi/jsp/home.do?sportello=superaedi
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Venerdì: 09,30 - 13,30 Mercoledì: 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Mercoledì: 15,30-17,30 Venerdì: 09,30-13,30 Tutti i giorni al Front Office (in fase di attuazione)
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si tramite "Delega"
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 60 giorni dalla presentazione dell'istanza
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Tempi di reclamo: 10 giorni dalla data di notifica dell'atto Tempi del ricorso: 30 giorni per i ricorsi gerarchici, 60 giorni per i ricorsi ordinari e 120 giorni per i ricorsi straordinari, dalla data di notifica dell'atto.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	AREA TECNICA DELLA RIQUALIFICAZIONE URBANA E DELLE INFRASTRUTTURE UFFICIO CITTA' STORICA Sportello Unico Edilizia Edilizia Privata Foro Umberto I, 14 tel 091/7406855 fax 091/7406888 pec: cittastorica@cert.comune.palermo.it ord.:cittastorica@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	UO.7 - Titoli Edilizi ZTO A normate da pianificazione Attuativa - Arch. Paolo Porretto - email: p.porretto@cst.comune.palermo.it; UO.8 - Titoli Edilizi ZTO A normate dalla scheda norma netto storico - Arch. Roberto Termini; email: r.termini@comune.palermo.it;
		Procedura erogazione servizio	Acquisizione richiesta, verifica documentale tecnico/amministartiva, eventuale richiesta di integrazione, verifica regolarità pagamento oneri, acquisizione pareri e rilascio provvedimento.
		Modulistica	si http://superedi.comune.palermo.it/superedi/jsp/home.do?sportello=superaedi
		Costi	€ da 250,00 a 516,00 per diritti di segreteria e tariffe per istruttoria tecnica, così come disposto nell'Allegato A della Deliberazione di Giunta Comunale n. 123 del 29/05/2009.
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Edilizie nel Centro Storico

Comunicazione opere interne (art.9 L.R. 37/85 e art.20 L.R. 4/2003)

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici http://superedi.comune.palermo.it/superedi/jsp/home.do?sportello=superaedi
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Venerdì: 09,30 - 13,30 Mercoledì: 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Mercoledì: 15,30-17,30 Venerdì: 09,30-13,30 Tutti i giorni al Front Office (in fase di attuazione)
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si tramite "Delega"
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 60 gg per la verifica documentale delle pratiche sottoposte a controllo nei limiti del 20%
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Tempi di reclamo: 10 giorni dalla data di notifica dell'atto Tempi del ricorso: 30 giorni per i ricorsi gerarchici, 60 giorni per i ricorsi ordinari e 120 giorni per i ricorsi straordinari, dalla data di notifica dell'atto.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	AREA TECNICA DELLA RIQUALIFICAZIONE URBANA E DELLE INFRASTRUTTURE UFFICIO CITTA' STORICA Sportello Unico Edilizia Edilizia Privata Foro Umberto I, 14 tel 091/7406855 fax 091/7406888 pec: cittastorica@cert.comune.palermo.it ord.:cittastorica@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	UO.7 - Titoli Edilizi ZTO A normate da pianificazione Attuativa - Arch. Paolo Porretto - email: p.porretto@cst.comune.palermo.it; UO.8 - Titoli Edilizi ZTO A normate dalla scheda norma netto storico - Arch. Roberto Termini; email: r.termini@comune.palermo.it;
		Procedura erogazione servizio	Acquisizione richiesta online, verifica documentale tecnico/amministartiva, eventuale richiesta di integrazione.
		Modulistica	http://superedi.comune.palermo.it/superedi/jsp/home.do?sportello=superaedi
		Costi	€ 52,00 per diritti di segreteria e tariffe per istruttoria tecnica, così come disposto nell'Allegato A della Deliberazione di Giunta Comunale n. 123 del 29/05/2009.
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Edilizie nel Centro Storico

Concessione ed autorizzazioni in sanatoria (ex art 13 L.N. 47/85 e successive modifiche ed integrazioni)

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Venerdì: 09,30 - 13,30 Mercoledì: 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Mercoledì: 15,30-17,30 Venerdì: 09,30-13,30 Tutti i giorni al Front Office (in fase di attuazione)
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si tramite "Delega"
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 60 giorni dalla presentazione dell'istanza ex art. 13 L.N. 47/85
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Tempi di reclamo: 10 giorni dalla data di notifica dell'atto Tempi del ricorso: 30 giorni per i ricorsi gerarchici, 60 giorni per i ricorsi ordinari e 120 giorni per i ricorsi straordinari, dalla data di notifica dell'atto.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	AREA TECNICA DELLA RIQUALIFICAZIONE URBANA E DELLE INFRASTRUTTURE UFFICIO CITTA' STORICA Sportello Unico Edilizia Edilizia Privata Foro Umberto I, 14 tel 091/7406855 fax 091/7406888 pec: cittastorica@cert.comune.palermo.it ord.:cittastorica@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	UO.7 - Titoli Edilizi ZTO A normate da pianificazione Attuativa - Arch. Paolo Porretto - email: p.porretto@cst.comune.palermo.it; UO.8 - Titoli Edilizi ZTO A normate dalla scheda norma netto storico - Arch. Roberto Termini; email: r.termini@comune.palermo.it;
		Procedura erogazione servizio	Acquisizione richiesta, verifica documentale tecnico/amministartiva, eventuale richiesta di integrazione, verifica regolarità pagamento oneri, acquisizione pareri e rilascio provvedimento.
		Modulistica	si
		Costi	€ da 75,00 a 516,00 per diritti di segreteria e tariffe per istruttoria tecnica, così come disposto nell'Allegato A della Deliberazione di Giunta Comunale n. 123 del 29/05/2009. Oneri concessori ai sensi di legge
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Edilizie nel Centro Storico

Rilascio matricole impianti ascensori e/o piattaforme

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici http://superedi.comune.palermo.it/superedi/jsp/home.do?sportello=superaedi
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Venerdì: 09,30 - 13,30 Mercoledì: 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Mercoledì: 15,30-17,30 Venerdì: 09,30-13,30 Tutti i giorni al Front Office (in fase di attuazione)
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si tramite "Delega"
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Tempi di reclamo: 10 giorni dalla data di notifica dell'atto Tempi del ricorso: 30 giorni per i ricorsi gerarchici, 60 giorni per i ricorsi ordinari e 120 giorni per i ricorsi straordinari, dalla data di notifica dell'atto.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	AREA TECNICA DELLA RIQUALIFICAZIONE URBANA E DELLE INFRASTRUTTURE UFFICIO CITTA' STORICA Sportello Unico Edilizia Edilizia Privata Foro Umberto I, 14 tel 091/7406855 fax 091/7406888 pec: cittastorica@cert.comune.palermo.it ord.:cittastorica@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Ing. Pietro Guarcello email: p.guarcello@cst.comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	Acquisizione richiesta cartacea opprure online, verifica documentale tecnico/amministartiva, eventuale richiesta di integrazione
		Modulistica	Comunicazione per la messa in esercizio di impianti ascensore, montacarichi e piattaforme elevatrici. Modello da adeguare l'intestazione dell'Ufficio di competenza da reperire presso il seguente link http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=58 Comunicazione da inviare online (in caso di attivazione) presso il seguente link: http://superedi.comune.palermo.it/superedi/jsp/home.do?sportello=superaedi
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Edilizie nel Centro Storico

Richiesta Certificati di Abitabilità e Agibilità (L.R. 17/94 e L. 47/85)

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Venerdì: 09,30 - 13,30 Mercoledì: 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Mercoledì: 15,30-17,30 Venerdì: 09,30-13,30 Tutti i giorni al Front Office (in fase di attuazione)
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si tramite Delega
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 60 giorni dalla richiesta ex art. 3 L.R. 17/94
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Tempi di reclamo: 10 giorni dalla data di notifica dell'atto Tempi del ricorso: 30 giorni per i ricorsi gerarchici, 60 giorni per i ricorsi ordinari e 120 giorni per i ricorsi straordinari, dalla data di notifica dell'atto.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	AREA TECNICA DELLA RIQUALIFICAZIONE URBANA E DELLE INFRASTRUTTURE UFFICIO CITTA' STORICA Sportello Unico Edilizia Edilizia Privata Foro Umberto I, 14 tel 091/7406855 fax 091/7406888 pec: cittastorica@cert.comune.palermo.it ord.:cittastorica@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	UO.7 - Titoli Edilizi ZTO A normate da pianificazione Attuativa - Arch. Paolo Porretto - email: p.porretto@cst.comune.palermo.it; UO.8 - Titoli Edilizi ZTO A normate dalla scheda norma netto storico - Arch. Roberto Termini; email: r.termini@comune.palermo.it; UO.9 - Contributi L.R. 25/93 - Arch. Giuseppe Cosentino email:g.cosentino@cst.comune.palermo.it;
		Procedura erogazione servizio	Acquisizione richiesta, verifica fascicolo, eventuale richiesta di integrazione, verifica regolarità pagamento oneri e rilascio provvedimenti.
		Modulistica	si
		Costi	Versamento di € 30,00 per ogni unità immobiliare per diritti di segreteria e tariffe per istruttoria tecnica, così come disposto nell'Allegato A della Deliberazione di Giunta Comunale n. 123 del 29/05/2009.
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e l'attività edilizia nel territorio

Accertamento di conformità ex art. 13 L.N. 47/85

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo – Modulistica, Circolari interpretative delle norme urbanistico-edilizie affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Venerdì: 9,30-12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Venerdì: 9,30-12,30 Mercoledì: 15,30-17,30 Tutti i giorni al Front-Office
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si tramite Delega
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - A vista
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	60 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	da 30 a 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Ufficio Sportello Unico Edilizia via Ausonia n.69 Tel. 091/7401600 - Fax 091 7402620 sportellounicoedilizia@comune.palermo.it ediliziaprivata@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	U.O. 7 Funz. Tec. Arch. Marinaro Sergio
		Procedura erogazione servizio	Visto di ingresso pratiche, istruttoria progetti doppia conformità e art. 13 L. 47/85, verifica oblazione, rilascio provvedimenti e abitabilità, udienze Tribunale.
		Modulistica	Si
		Costi	€ da 100,00 a 516,00 per istruttoria Oneri concessori ai sensi di legge
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min.	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	70%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	70%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e l'attività edilizia nel territorio

Interventi sul tessuto edilizio esistente

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo – Modulistica, Circolari interpretative delle norme urbanistico-edilizie affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Venerdì: 9,30-12,30 Mercoledi: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Venerdì: 9,30-12,30 Mercoledi: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si tramite "Delega"
Tempestività	Nelle informazioni sul se	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti	5 minuti via telematica - A vista
	Nella erogazione del ser	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 60 gg per la verifica documentale delle pratiche sottoposte a controllo nei limiti del 20%
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	da 30 a 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Ufficio Sportello Unico Edilizia via Ausonia n.69 Tel. 091/7401306 091/7401305 - Fax 091 7402620 sportellounicoedilizia@comune.palermo.it ediliziaprivata@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	U.O. 6 Espetto Geometra Saitta Salvatore
		Procedura erogazione servizio	Visto di ingresso pratiche, esame pratiche autorizzazione e/o concessioni per interventi sul tessuto edilizio esistente,SCIA e DIA e provvedimenti connessi, sino al rilascio dei certificati di abitabilità/agibilità.Accettazione ed istruttoria degli interventi soggetti a comunicazione, compresi quelli afferenti l'edilizia libera e gli impianti fotovoltaici.
		Modulistica	Si
		Costi	€ da 50,00 a 500,00 per istruttoria
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e l'attività edilizia del territorio

Interventi di nuova edificazione

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo – Modulistica, Circolari interpretative delle norme urbanistico-edilizie affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Venerdì: 9,30-12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Venerdì: 9,30-12,30 Mercoledì: 15,30-17,30 Tutti i giorni al Front-Office
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si tramite Delega
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - A vista
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	60 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	da 30 a 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Ufficio Sportello Unico Edilizia via Ausonia n.69 Tel. 091/7401279 091/7401334- Fax 091 7402620 sportellounicoedilizia@comune.palermo.it ediliziaprivata@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	U.O. n. 5 Funz. Tec. Arch. Monteleone Giuseppe
		Procedura erogazione servizio	Visto d'ingresso pratiche, istruttoria progetti per concessioni (nuovi volumi, demolizioni e ricostruzioni), rilascio provvedimenti e abitabilità.
		Modulistica	Si
		Costi	€ da 100,00 a 516,00 per istruttoria Oneri concessori ai sensi di legge
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min.	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e l'attività edilizia nel territorio

Richiesta allacci fognari

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo – Modulistica, Circolari interpretative delle norme urbanistico-edilizie affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Venerdì: 9,30-12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Venerdì: 9,30-12,30 Mercoledì: 15,30-17,30 Tutti i giorni al Front-Office
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si tramite Delega
Tempestività	Nelle informazioni sul se	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - A vista
	Nella erogazione del ser	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	da 30 a 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Ufficio Sportello Unico Edilizia via Ausonia n.69 Tel. 091/7401329 - Fax 091 7402620 sportellounicoedilizia@comune.palermo.it ediliziaprivata@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	U.O. 3 Geometra Giovanni Ippolito
		Procedura erogazione servizio	Istruttoria richieste allacciamenti/immissioni in fognatura, fosse asettiche, pareri tecnico-discrezionali connessi.
		Modulistica	Si
		Costi	€ 75,00 diritti di istruttoria
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e l'attività edilizia nel territorio

FRONT OFFICE

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo – Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Venerdì: 9,30-12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Venerdì: 9,30-12,30 Mercoledì: 15,30-17,30 Tutti i giorni al Front-Office
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si tramite Delega
Tempestività	Nelle informazioni sul se	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti	5 minuti via telematica - A vista
	Nella erogazione del ser	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	da 30 a 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Ufficio Sportello Unico Edilizia via Ausonia n.69 Tel. 091/7401278 - Fax 091 7402620 sportellounicoedilizia@comune.palermo.it ediliziaprivata@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	U.O. 2 Dott. Angelo Barberi Frandanisa
		Procedura erogazione servizio	Accettazione pratiche previo visto dei responsabili di UU.OO. Tecniche, redazione avvii di procedimento, visure di PRG, annotazione vincoli, matricole ascensori e trasmissione dei fascicoli alle UU.OO., presidio PEC e casella mail, pubblicazione atti"Albo Pretorio on line"
		Modulistica	Si
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e l'attività edilizia nel territorio

Staff Amministrativo e Contabile

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Modulistica, Circolari
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Venerdì: 9,30-12,30 Mercoledi: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Venerdì: 9,30-12,30 Mercoledi: 15,30-17,30 Tutti i giorni al Front-Office
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	si tramite delega
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - a vista
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	60 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	da 30 a 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Ufficio Amministrativo via Ausonia n.69 Tel. 091/7401437 - fax 0917402620 amministrativoriqualificazione@comune.palermo.it amministrativoriqualificazione@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Funz. Amm.vo Dott. S. Follari (riscossione oneri di concessioni in regime ordinario e di quelle oggetto di sanatoria)
		Procedura erogazione servizio	Acquisizione istanza, verifica documentazione, eventuale richiesta di integrazione, verifica pagamenti effettuati, riconoscimento del diritto spettante
		Modulistica	nessuna
		Costi	diritti di accesso
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	2
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	70%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	70%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e l'attività edilizia nel territorio

Accesso, visione e rilascio copie e atti

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo – Modulistica, Circolari
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Venerdì: 9,30-12,30 Mercoledi: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Venerdì: 9,30-12,30 Mercoledi: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	si, tramite delega
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - A vista
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Ufficio Amministrativo via Ausonia n.69 Tel. 091/7401444 - 091/7401440 - 091 7401441 fax 0917402620 amministrativoriqualificazione@comune.palermo.it amministrativoriqualificazione@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Istruttore Amm.vo Mariscalco Mariangela Istruttore Amm.vo Faraone Michele
		Procedura erogazione servizio	Accesso, visione e rilascio copie ed atti dell'Ufficio Sportello Unico Edilizia
		Modulistica	Si
		Costi	diritti di accesso
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e l'attività edilizia nel territorio

Condono Edilizio- concessioni ed autorizzazioni (L.47/85, L.724/94-L.326/03- compreso Condono Edil.Centro Storico)

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo (in fase di aggiornamento)- Modulistica, Circolari
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Venerdì: 9,30-12,30-Mercoledi: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lun a Ven : 9,00-12,00 Mercoledi: 15,30-17,30 tutti i giorni al Front-Office
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	si tramite delega
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - a vista
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	entro i termini previsti dalla normativa speciale di riferimento
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	da 30 a 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Ufficio Condono Edilizio e Controllo del Territorio – via Ausonia n.69 Tel. 091/7401484 -0917401242 E-mail: condonoedilizio@comune.palermo.it PEC: condonoedilizio@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Ing. Claudio Li Vigni (L.47/85) c.livigni@comune.palermo.it ; Ing. Francesco Teresi (L.724/94), f.m.teresi@comune.palermo.it ; Ing. Sebastiano Cucuzza(L.326/03): s.cucuzza@edi.comune.palermo.it ; Arch. Ettore Zanet (Condono Centro Storico): e.zanett@cst.comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	Acquisizione istanza, verifica documentazione, eventuale richiesta di integrazione, verifica pagamenti effettuati,riconoscimento del diritto spettante
		Modulistica: **SI/NO**	si
		Costi:	per certificaz. Agibilità /abitabilà, Autorizzazione:diritti e istruttoria €.30,00 per ogni immobile; ritiro-marca da bollo €.16,00 + versamento diritti di segreteria €.5,16; per rilascio concessioni: €20,40
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	70%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	70%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e l'attività edilizia nel territorio

Controllo del territorio- Demolizioni

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo (in fase di aggiornamento)
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Venerdì: 9,30-12,30-Mercoledi: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lun a Ven : 9,00-12,00 Mercoledi: 15,30-17,30 tutti i giorni al Front-Office
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	si tramite delega
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - a vista
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 gg. Per accertamento 60 gg. Per istruttoria entro i successivi 150 gg.:emissione de provvedimento definitivo
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	da 30 a 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Ufficio Condono Edilizio e Controllo del Territorio – via Ausonia n.69 Tel. 091/7401258 -0917401257 E-mail: controlloterritorio.edilizia@comune.palermo.it PEC: condonoedilizio@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dirigente dell'Uffiico Condono Edilizio e Controllo del Territorio: Dott. G.C. Galvano e-mail: g.c.galvano@comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	Acquisizione segnalazione, comunicazione avvio procedimento istruttoria tecnico-amministrativa, emissione provvedimento
		Modulistica: **SI/NO**	nessuna
		Costi	diritti e istruttoria€.30,00; ritiro-marca da bollo €.16,00ogni n°4 facciate + versamento diritti di segreteria €.5,16
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	70%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	60%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	70%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e l'attività edilizia nel territorio

Condono Edilizio e Controllo del Territorio- Accesso-Visione atti e rilascio copie ed atti

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo (in fase di aggiornamento) - Modulistica , circolari
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Venerdì: 9,30-12,30-Mercoledi: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lun a Ven : 9,00-12,00 Mercoledi: 15,30-17,30 tutti i giorni al Front-Office
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	si tramite delega
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - a vista
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Ufficio Condono Edilizio e Controllo del Territorio – via Ausonia n.69 Tel. 091/7401262 -0917401257 E-mail: condonoedilizio@comune.palermo.it , controlloterritorio.edilizia@comune.palermo.it , PEC: condonoedilizio@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Sig. Gioacchino Felice e-mail: g.felice@comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	Acquisizione segnalazione, comunicazione avvio procedimento istruttoria tecnico-amministrativa, emissione provvedimento
		Modulistica: **SI/NO**	nessuna
		Costi	secondo regolamento comunale
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	70%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	60%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	70%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e l'attività edilizia nel territorio

Richiesta di Attestazione Conformità Urbanistica ai sensi dell'art. 5, L.R. 12/2011

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web Comune di Palermo
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Previo accordo, nell'arco dell'orario di servizio.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	no
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	da lunedì a venerdì, 9.00-13.00 // mercoledì anche 15.30-17.00.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	no
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti al front-office
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 gg.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 gg.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	ARE DELLA PIANIFICAZIONE DEL TERRITORIO Ufficio Pianificazione Urbana e Territoriale U.O. Conformità Urbanistica Via Ausonia, 69 - 90144 PALERMO Fax 0917402605 - mail: urbanistica@comune.palermo.it PEC: urbanistica@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	arch. Davide D'Agostino; mail: d.dagostino@comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	Convocazione conferenza di servizi e coordinamento procedura per la conformità urbanistica per le opere pubbliche
		Modulistica: **SI/NO**	no
		Costi	no
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Assessorati regionale, Comune (Sett. OO.PP.), altri.
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e l'attività edilizia nel territorio

Richiesta di rilascio pareri sugli aspetti urbanistici della gestione del territorio

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web Comune di Palermo
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	mercoledì: 15.30 - 17.00 // Venerdì 9,30 - 12,30.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	no
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	mercoledì: 15.30 - 17.00 // Venerdì 9,30 - 12,30.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	no
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti al front-office
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 gg.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 gg.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	AREA DELLA PIANIFICAZIONE DEL TERRITORIO Ufficio Pianificazione Urbana e Territoriale – U.O. Formazione strumenti urbanistici. Attuazione del PRG vigente. Zone B - C - D Via Ausonia, 69 - 90144 PALERMO Fax 0917402605 - mail: urbanistica@comune.palermo.it PEC: urbanistica@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	arch. Giovanni Sarta; mail g.sarta@comune.palermo.it.
		Procedura erogazione servizio	L'ufficio offre all'utenza un servizio di informazione e rilascia pareri su problematiche urbanistiche di carattere generale.
		Modulistica: **SI/NO**	no
		Costi	no
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e l'attività edilizia nel territorio

Richiesta di rilascio certificati di destinazione urbanistica

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web Comune di Palermo
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	mercoledì: 15.30 - 17.00 // Venerdì 9,30 - 12,30.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	no
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	mercoledì: 15.30 - 17.00 // Venerdì 9,30 - 12,30.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	no
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti al front-office
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 gg.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 gg.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	AREA DELLA PIANIFICAZIONEDEL TERRITORIO Ufficio Pianificazione Urbana e Territoriale U.O. Certificazione Via Ausonia, 69 - 90144 PALERMO Fax 0917402605 - mail: urbanistica@comune.palermo.it PEC: urbanistica@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	ing. Vincenzo Collura; mail v.collura@comune.palermo.it.
		Procedura erogazione servizio	L'ufficio offre all'utenza un servizio di informazione e rilascia pareri su problematiche urbanistiche di carattere generale. - Rilascio certificati di destinazione urbanistica.
		Modulistica: **SI/NO**	si
		Costi	no
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e l'attività edilizia nel territorio

PARERI URBANISTICI SULLE RICHIESTE DI CONCESSIONI DEMANIALI MARITTIME

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web Comune di Palermo
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	mercoledì: 15.30 - 17.00 // Venerdì 9,30 - 12,30.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	no
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	mercoledì: 15.30 - 17.00 // Venerdì 9,30 - 12,30.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	no
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti al front-office
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	60 gg.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 gg.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	AREA DELLA PIANIFICAZIONE DEL TERRITORIO U.O. Mare e Coste Via Ausonia, 69 - 90144 PALERMO Fax 0917402605 - mail:pianificazioneterrtoriale@comune.palermo.it PEC: pianificazioneterritoriale@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	arch. Giovanni Sarta; mail g.sarta@comune.palermo.it.
		Procedura erogazione servizio	Istruttoria delle richieste e rilascio dei pareri.
		Modulistica: **SI/NO**	no
		Costi	no
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e l'attività edilizia nel territorio

GESTIONE TECNICA ED AMM.VA DELLE SPIAGGE LIBERE ED ATTREZZATE DEL LITORALE.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web Comune di Palermo
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	mercoledì: 15.30 - 17.00 // Venerdì 9,30 - 12,30.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	no
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	mercoledì: 15.30 - 17.00 // Venerdì 9,30 - 12,30.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	no
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti al front-office
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	60 gg.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 gg.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	AREA DELLA PIANIFICAZIONE DEL TERRITORIALE U.O. Mare e Coste Via Ausonia, 69 - 90144 PALERMO Fax 0917402605 - mail: pianificazioneterritoriale@comune.palermo.it PEC: pianificazioneterritoriale@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	arch. Giovanni Sarta; mail: g.sarta@comune.palermo.it.
		Procedura erogazione servizio	Verifica dello stato dei luoghi ed interventi di messa in sicurezza. Richiesta concessione demaniale marittima - Pagamento canone annuale - Bando per l'affidamento del servizio.
		Modulistica: **SI/NO**	no
		Costi	no
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e l'attività edilizia nel territorio

GESTIONE DEL CONTENZIOSO

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web Comune di Palermo
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	mercoledì: 15.30 - 17.00 // Venerdì 9,30 - 12,30.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	no
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	mercoledì: 15.30 - 17.00 // Venerdì 9,30 - 12,30.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	no
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti al front-office
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	60 gg.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 gg.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	AREA DELLLA PIANIFICAZIONE DEL TERRITORIO U.O Mare e Coste Via Ausonia, 69 - 90144 PALERMO Fax 0917402605 - mail: pianificazioneterritoriale@comune.palermo.it PEC: pianificazioneterritoriale@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	arch. Giovanni Sarta; mail g.sarta@comune.palermo.it.
		Procedura erogazione servizio	L'ufficio offre il servizio di redazione delle deduzioni tecniche nei contenziosi.
		Modulistica: **SI/NO**	no
		Costi	no
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e il patrimonio immobiliare comunale

Attività informativa sui procedimenti di assegnazione (concessione e/o locazione) di Immobili di proprietà comunale

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - quotidiani - albo Pretorio- richiesta specifica dell'utente
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Martedì/Giovedì: 9,00 -13,00 Mercoledi: 15,00 -17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Martedì/Giovedì: 9,00 -13,00 - Mercoledi: 15,00 -17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi di acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 20 minuti allo sportello)	20 minuti in sede
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge) -	
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	nessuno
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Ufficio Valorizzazione Risorse Patrimoniali 091.7406431/24 - Via G.Astorino N.36 - 90146 Palermo e-mail: valorizzazionerispatrimoniali@comune.palermo.it -
		Responsabili del procedimento	e.borsellino@comune.palermo.it; p.filippone@comune.palermo.it; m.r.vassallo@comune.palermo.it; ;d.danna@comune.palermo.it;giacoma.sacco@comune.palermo.it; m.procida@pat.comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	20 minuti in sede; informazioni acquisibili sul sito dell'Amministrazione
		Modulistica **SI**	http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=52
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	70%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio	U.O. "Concessioni attive passive chioschi..." U.O. "Gestione Patrimonio indisponibile" - "U.O. gestione immobili adibiti ad uso uffici , dipendenze comunale ed usi civici"" U.O. gestione immobili adibiti a ad scuole"; U.O. "Ufficio Tecnico"
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	70%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	70%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	70%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e il patrimonio immobiliare comunale

Concessione/locazione con appositi bandi di beni e terreni di natura demaniale e del patrimonio indisponibile valore canone superiore a euro 10.000

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - quotidiani - albo Pretorio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Martedì Giovedì 9,00 - 13,00 Mercoledì 15,00 - 17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Martedì Giovedì 9,00 - 13,00 Mercoledì 15,00 - 17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Max 150 giorni salvo che l'istruttoria non dipenda dall'attività di altri Uffici
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Ufficio Valorizzazione Risorse Patrimoniali 091.7406431/24 - Via G.Astorino N.36 - 90146 Palermo e-mail: valorizzazionerispatrimoniali@comune.palermo.it - U.O "concessioni attive passive chioschi.."; U.O. "gestione patrimonio indisponibile";
		Responsabile del procedimento	D.ssa Elvira Borsellino - U.O "concessioni attive passive chioschi.." e-mail: e.borsellino@comune.palermo.it Dott. Filippone Pasquale - U.O. "Gestione del Patrimonio Indisponibile" e-mail: p.filippone@comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	Predisposizione atti finalizzati alla pubblicazione del bando per locazione e/o concessione dei beni demaniali o del patrimonio indisponibile - Celebrazione gara - Aggiudicazione e Stipula provvedimento
		Modulistica **SI**	modulistica , non presente sul sito ma allegata al bando
		Costi	connessi alla procedura ad evidenza pubblica
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Ufficio contratti - Settori Tecnici (pareri propedeutici)
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e il patrimonio Immobiliare Comunale

Concessione/locazione immobili di natura demaniale e del patrimonio indisponibile e disponibile su istanza di parte per canone locativo inferiore a 10.000 euro.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Elenco immobili
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Martedì/Giovedì: 9,00 -13,00 - Mercoledì: 15,00 -17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Martedì/Giovedì: 9,00 -13,00 - Mercoledì: 15,00 -17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi di acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 20 minuti allo sportello)	20 minuti in sede
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge) -	Max 150 giorni salvo che l'istruttoria non dipenda dall'attività di altri uffici
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Uffici di riferimento	Ufficio Valorizzazione Risorse Patrimoniali Via Gerardo Astorino n. 36 - 90146 Palermo Tel. 091-7406431/24 - Fax 091-7406468 valorizzazionerispatrimoniali@comune.palermo.it
		Responsabili del procedimento	D.ssa Elvira Borsellino -Demanio e-mail: e.borsellino@comune.palermo.it - Dott. Filippone Pasquale - Patrimonio indisponibile e-mail: p.filippone@comune.palermo.it - Daniela D'Anna- Patrimonio disponibile e- mail: D.ssa Daniela D'Anna e-mail : d.danna@comune.palermo.it; d.ssa Maria Rosaria Vassallo e-mail: m.r.vassallo@comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	AcquisizIone istanza di concessione su iniziativa di parte;verifica della titolarità, disponibilita e agibilità del bene oggetto della richiesta di concessione effettuata per il tramite della documentazione d'archivio di inventario; acquisizione dei pareri di rito dai diversi Settori dell'Amministrazione Comunale; Valutazione del canone di concessione da parte della CTV dell'Ufficio Valorizzazione Risorse Patrimoniali; Comunicazione del canone di valutazione al richiedente e trasmissione dello schema di contratto, comunicazione da parte del concessionario della condivisione della proposta contrattuale, predisposizione della determinazione dirigenziale pubblicazione della stessa ed acquisizione del parere di regolarità contabile sulla stessa; sottoscrizione della convenzione/locazione.
		Modulistica : **SI**	http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=52
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	70%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio	Unità Organizzativa "**Gestione Tecnica ed amministrativa Inventario e strade"** - Ufficio Tecnico di Valutazione interno all'Ufficio - Settori/Uffici dell'Amministrazione Comunale
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	70%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	70%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	70%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e l'Ufficio Valorizzazione Risorse Patrimoniali

Attività informativa e di presentazione istanze per la concessione di immobili confiscati ai sensi della L.575/65

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Pubblicazione elenco unico dei beni confiscati
	Accesso	Giorno/ore apertura(Assicurare ric.pomeridiano)	Giorni pari 9,00-13,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Servizio Demanio Inventario beni confiscati "Gestione immobili confiscati"	via Gerardo Astorino n. 36 piano stanza 204
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni pari 9,00-13,00 - Mercoledi: 15,00-17,00
		Servizio Demanio Inventario Beni Confiscati "Gestione immobili confiscati"	via Gerardo Astorino n. 36 piano 2°stanza 204
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti in sede
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio(max tempi previsti per legge)	I tempi di conclusione sono di 150 giorni ai sensi della Legge 241/90 e s.m.i. salvo che l'istruttoria non dipenda dall'attività di altri uffici
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Uffici di riferimento	Ufficio Valorizzazione Risorse Patrimoniali Via Gerardo Astorino n. 36 - 90146 Palermo Tel. 091-7406431/24 - Fax 091-7406468 valorizzazionerispatrimoniali@comune.palermo.it
			Ufficio Territoriale del Governo Via Cavour Area Ordine e Sicurezza Pubblica via Cavour Palermo tel 091/338111 Agenzia Nazionale per la destinazione dei beni confiscati Via Vann'Antò n. 4 tel.0916989613/16
		Responsabile del procedimento	Dott.Antonietta Scicolone e-mail a.m.scicolone@comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	Concessioni gratuite ad Enti e/o Associazioni senza scopo di lucro dei beni confiscati alla mafia a seguito di avviso pubblico, in conformità della legge 109/96, così come modificata dalla Legge n. 296 del 27/dicembre 2007 ed in ultimo lalla Legge n. 50 del 31/03/2013, nonchè l'art. 48 comma 3 lettera c) del Decreto Legislativo n. 159 del 06/09/2011. Acquisizione delle istanze;verifica dei requisiti amministrativi e tecnici.;verifica documentazione e compagine societaria a cura della Prefettura per nulla osta; emissione di provvedimenti amministrativi (D.S.-D.D.);Stipula contratto di concessione;consegna dell'immobile. Locazione mediante asta pubblica di immobili confiscati che non possono essere assegnati nè per uso istituzionale,nè per emergenza abitativa, nè per uso sociale
		Modulistica **NO** (non presente sul sito)	Nessuna per le concessioni gratuite - Modulistica per le locazioni allegata al bando
		Costi	Diritti e spese per eventuali riproduzioni di documenti ai sensi della normativa vigente in materia di accesso agli atti
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	85%
	Snellimento procedure	N. 1 Ufficio coinvolto nell'erogazione del servizio (max 2)	U.O.Beni Confiscati
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

INDICE

I cittadini e i servizi sociali	*Attività informativa*	Uffici di Cittadinanza - Sportelli di front-office e di prima accoglienza	10
		Amministrazione e gestione del sito web del Settore	11
		Amministrazione e gestione del sito web del Settore di una banca dati delle risorse sociali	12
		Amministrazione e gestione del sito web del Settore di una banca dati delle risorse sociali: attività relativa alle procedure di accreditamento strutture residenziali per minori	13
	Servizio Sociale	Servizio Sociale di Comunità e Servizi Sociali con competenza sovracircoscrizionale	14
		Emergenza Sociale: interventi finalizzati alla gestione di situazioni che compromettono il normale svolgimento della vita quotidiana delle persone	15
	Interventi sui minori	Centri Sociali - Attività ludico-educative per i minori	16
		Affidamento Familiare	17
		Adozione Nazionale e Internazionale	18
		Tutela dei Minori	19
		Spazio Neutro	20
		Mediazione Penale	21
		U.O. Attuazione e gestione Piano Infanzia e Adolescenza - Centro diurno per adolescenti con disturbi della personalità - finalizzato alla prevenzione della cronicizzazione della psicopatologia e la riabilitazione psicosociale di soggetti in età adolescenziale	22
		U.O. Attuazione e gestione Piano Infanzia e Adolescenza - Centri Spazio 0/5 anni - finalizzati allo sviluppo delle attività cognitive/motorie/del linguaggio e socializzazione con i pari e con gli adulti	23
		U.O. Attuazione e gestione Piano Infanzia e Adolescenza - Servizio Educativo Domiciliare - finalizzato alla prevenzione dell'allontanamento dei minori dal nucleo familiare, favorire l'integrazione della famiglia, sostegno della famiglia al ruolo genitoriale, rafforzare l'autostima del minore e dell'intera famiglia	24
		Comunita' di prima accoglienza - prevenzione delle patologie correlate all'uso di sostanze stupefacenti	25
		Struttura aperta residenziale per minori con disagio psichico	26
	Assistenza alla famiglia	Mediazione Familiare - Sostegno a genitori in crisi per separazione o divorzio	27
		Gruppi di parola - sostegno ai figli delle coppie in separazione e/o divorzio attraverso la partecipazione a gruppi di parola- Spazio dove i bambini possono esprimere le proprie emozione e i propri vissuti relativi alla separazione dei propri genitori	28
		Assistenza Sanitaria - Rimborso Spese sanitarie fuori comune	29
	Emergenza Sociale	Intervento di emergenza sociale: intervento rivolto a uomini e donne, privi del tutto o quasi il reddito.	30
I cittadini e servizi di assistenza sociale	*Interventi per anziani e disabili*	Servizio Assistenza Domiciliare - SAD	31
		Centro anziani: Attività ludico aggregative per l'anziano	32
		Buono Socio-Sanitario per l'anziano	33
		Interventi in favore di Cittadini adulti o anziani privi in tutto o in parte di autonomia o comunque incapaci di provvedere ai propri interessi, beneficiari di amministratori di sostegno, in collaborazione con l'ufficio del Giudice Tutelare	34
		Contrassegni di circolazione soggetti disabili	35
		Agevolazioni per il trasporto di persone disabili per terapie e frequenza scolastica	36
		Concessione parcheggio riservato per disabili	37
		Assistenza Domiciliare disabili gravi	38
	Interventi per nomadi immigrati e rifugiati	Interventi per immigrati, rifugiati e nomadi	39
		Centro di prima accoglienza rifiugiati/immigrati	40
	Interventi Abitativi	Assegnazione temporanea alloggi confiscati ai sensi del Regolamento Interventi Abitativi	41
		Erogazione contributo integrazione affitto	42
		Contenzioso per procedimenti relativi a revoche e decadenze asseggnazioni alloggi	43
		Recupero alloggi occupati abusivamente	44
		Assegnazione in sanatoria ex art. 1 L.R. 11/2002 di alloggi E.R.P.	45
		Ricoveri d'urgenza in strutture ricettive ai sensi del regolamento interventi abitativi	46
		Assegnazione alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica	47

I cittadini e l'istruzione	***Istruzione***	Richiesta iscrizione minori presso Asili Nido	48
		Erogazione contributi obbligatori - Erogazione borse di studio	49
		Fornitutra gratuita di libri di testo	50
		Erogazione del servizio di refezione scolastica	51
		Assunzione personale supplente insegnanti di scuola dell'Infanzia	52
		Assistenza in favore di alunni diversamente abili	53
		Frequenza scuole dell'infanzia comunali	54
		Assistenza specialistica agli alunni disabili delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di 1° grado	55
		Integrazione alunni disabili nelle scuole dell'infanzia comunali	56
		Progetti educativi	57
		Interventi per la lotta alla dispersione scolastica	58
Il cittadino e le attività imprenditoriali e produttive	***L'amministrazione aiuta il cittadino nelle attività commerciali, imprenditoriali e produttive***	URP	59
		Autorizzazioni per collocazioni di impianti e mezzi pubblicitari temporanei e permanenti ed affissione di manifesti murali	60
		Autorizzazione di suolo pubblico per passi carrabili	61
		Concessioni di suolo pubblico temporanee e permanenti (scavi e luminali - tende - impianti di distribuzione carburanti ponteggi, cassoni, piattaforme aeree, manifestazioni, traslochi, fioriere, rastrelliere, esercizi di somministrazione)	62
		Sanzioni pecuniarie e Ruoli	63
		Servizio e UO Somministrazione Alimenti e Bavande	64
		Servizio e UO Commercio aree private	65
		Autorimesse	66
		Svincoli cauzione	67
		Manifestazioni di sorte locali	68
		Impianti distribuzione carburanti stradali e uso privato	69
		Registrazione attività di spettacolo viaggiante	70
		Agenzied'affari/parcheggi a cielo aperto	71
		Vidimazione tabelle giochi proibiti in P.E./giornale degli affari/registri sostanze zuccherine/documenti di accompagnamento di prodotti vitivinicoli	72
		Taxi	73
		Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive - Tipologia Case di Riposo	74
		Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive - Tipologia Case Appartamenti Vacanze	75
		Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive - Tipologia Case per Ferie	76
		Attività informativa e di presentazione istanze per estetisti	77
		Mercati rionali settimanali - Attività informativa e di presentazione di istanze finalizzate al rilascio di autorizzazioni per la concessione di aree pubbliche per l'esercizio del commercio (tip.B), attività e gestione delle comunicazioni di sub ingresso.	78
		NCC autoambulanze	79
		NCC autovetture	80
		NCC trazione animale	81
		Noleggio senza conducente	82
		Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive - Tipologia Ostelli	83
		Procedimenti sanzionatori riferiti alle attività produttive	84
		Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive Tipologia stabilimenti balneari	85
		Attività informativa e di presentazione istanze per tatuaggi e percing	86
		Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive Tipologie campeggi	87
		Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettice Tipologie albeghi	88
		Attività informativa e di presentazione istanze per artigianato - Artigianato produzione alimenti (panifici, laboratori pasticceria gelateria, pizeria, panineria, gastronomia, etc..)	89
		Attività informativa e di presentazione istanze per artigianato - Tipologia - Artigianato di servizio (autoriparatori, fabbro, falegname, lavandiere, autolavaggi, laboratorio odontotecnico etc..)	90
		Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive - Tipologia Bed and Brekfast	91
		Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive - Tipologie affittacamere	92

Il cittadino e le attività imprenditoriali e produttive	***L'amministrazione aiuta il cittadino nelle attività commerciali, imprenditoriali e produttive***	Attività informativa e di presentazione istanze per acconciatori	93
		Promozione e sviluppo imprenditoriale	94
		Mercato ittico	95
		Mercato ortofrutticolo	96
		Ufficio tecnico	97
		Divulgazione on line di avvisi di manifestazione di interesse per opportunità di finanziamento che prevedono un partenariato con l'Amministrazione Comunale	98
		Richiesta autorizzazione alla emissione del bollino blu	99
		Richiesta autorizzazione deroga limiti acustici	100
		Biblioteca dell'educazione ambientale	101
Il cittadino e la cultura	***Il patrimonio museale e gli spazi culturali a servizio dei cittadino e dei turisti***	Palazzo Ziino	102
		Sala di lettura ex Archivio Biografico	103
		Archivio Storico	104
		Cantieri Culturali della Zisa	105
		Complesso Monumentale Santa Maria allo Spasimo	106
		Galleria d'Arte Moderna	107
		Museo Pitrè	108
		Palazzo Tarallo	109
	I Cittadini e i Servizi di Fruizione della Galleria d'Arte Villa Niscemi	Offerta gratuita dello spazio espositivo della Galleria d'Arte di Villa Niscemi per l'effettuazione di mostre di artisti emergenti nelle arti figurative	110
	Il patrimonio bibliotecario a servizio dei cittadino e dei turisti	Biblioteca Comunale	111
		Biblioteca Multimediale di Villa Trabia	112
		Biblioteca di Borgo Nuovo	113
		Biblioteca di Brancaccio	114
		Biblioteca di Pallavicino	115
		Biblioteca Verde Terrasi	116
		Biblioteca dei ragazzi - Cortile Scalilla	117
Il cittadino e la mobilità urbana	***Il cittadino, i trasporti e mobilità***	Richiesta rilascio attestazione segnaletica	118
		Richiesta permessi di circolazione e di sosta	119
		Richiesta rilascio pass per il transito di mezzi pesanti	120
		Richiesta autorizzazione alla collocazione di manufatti afferenti la circolazione e la sosta	121
		Richiesta occupazione suolo pubblico ed istituzione segnaletica per eventi vari - richiesta posti H	122
		Richiesta occupazione temporanea suolo pubblico per collocazione ponteggi	123
		Richiesta occupazione suolo pubblico per scavi	124
	La Polizia Municipale al servizio del cittadino	Attività informativa e di presentazione istanze per l'accesso agli atti, relativi a Verbali al C.d.S.- Sportello di front-office di prima accoglienza	125
		Servizio Controllo Attività Produttive e Patrimonio	126
		Sanzioni Pecunarie Comunali	127
		Richiesta di sgravio/discarico amministrativo relativamente a cartelle esattoriali relative ad iscrizioni a ruolo verbali C.d.S.	128
		Richiesta svimcoli di veicoli sequestrati e/o in stato di fermo	129
		Presentazione di dichiarazione di responsabilità relativamente alla decurtazione punti	130
		Attività di espletamento interventi di Polizia Stradale	131
		Attività di ricezione atti diretti agli uffici del Corpo di Polizia Municipale	132
		Attività di tutela del Patrimonio Artistico	133
		Attività di tutela ambientale	134
		Attività di rilevamento inciedenti stradali e richieste degli utenti sui successivi adempimenti ex lege.	135
		Attività di sicurezza edilizia	136
		Attività di rimozione veicoli in sosta irregolare	137
		Attività di tutela del consumatore (frodi)	138

I servizi civili per il cittadino	*Uno sportello per le certificazioni di residenza: italiani, stranieri comunitari e stranieri extracomunitari*	**Cittadini italiani**	
		Richiesta cambio di domicilio	139
		Richiesta cambio di residenza	140
		Richiesta iscrizione allo schedario della popolazione temporanea	141
		Richiesta di reiscrizione all'anagrafe	142
		Cittadini stranieri comunitari	
		Richiesta iscrizione dei cittadini provenienti da altri Comuni o dall'estero	143
		Richiesta cambio di domicilio	144
		Richiesta di iscrizione allo schedario della popolazione temporanea	145
		Richiesta di attestazione di iscrizione allo schedario	146
		Richiesta di attestazione riconoscimento soggiorno permanente	147
		Cittadini stranieri extracomunitari	
		Richiesta iscrizione dei cittadini provenienti da altri Comuni o dall'estero	148
		Richiesta cambio di domicilio	149
		Richiesta di rinnovo di dichiarazione di dimora abituale	150
I servizi civili per il cittadino	*Uno sportello per il documento d'identità*	Richiesta carta d'identità da parte di cittadini residenti	151
		Richiesta carta d'identità da parte di cittadini non residenti	152
		Richiesta proroga validità carta di identità	153
	Uno sportello per la validazione di atti, dichiarazioni e documenti	Richiesta autentica dichiarazioni sostitutive di vario genere	154
		Richiesta autentica e legalizzazione di firme, foto e fotocopie di documenti	155
		Certificazioni e autentiche domiciliari per soggetti non deambulanti	156
	Uno sportello per le certificazioni anagrafiche, elettorali e di stato civile	Richiesta rilascio certificazioni anagrafiche, elettorali e di Stato Civile	157
		Richiesta on-line rilascio certificazioni anagrafiche e di stato civile	158
		Richiesta rilascio certificazioni storiche	159
		Richiesta rilascio certificazioni storiche per corrispondenza	160
		Richiesta rettifica anagrafica di atti di Stato Civile	161
		Richiesta di trasferimento degli atti anagrafici dall'AIRE. di un Comune all'AIRE di Palermo	162
		Richiesta di iscrizione all'AIRE del Comune di Palermo	163
		Dichiarazione di nascita	164
		Dichiarazione di matrimonio	165
		Dichiarazione di morte	166
		Dichiarazione di cittadinanza	167
		Dichiarazione di riconoscimento figlio naturale	168
		Dichiarazione di tutela ed interdizione	169
		Richiesta rettifica atti di Stato Civile	170
		Richiesta consegna libretti di pensione	171
		Richiesta consegna fogli di congedo illimitato	172
		Richiesta consegna libretti internazionali di famiglia	173
		Richiesta certificazione esito di leva	174
		Richiesta copie integrali	175
		Richiesta certificazioni di stato civile	176
	Il cittadino e gli impegni elettorali	Richiesta iinserimento all'Albo degli scrutatori per elezioni nazionali e referendarie	177
		Richiesta iinserimento all'Albo degli scrutatori per elezioni regionali, provinciali e comunali	178
		Richiesta iinserimento all'Albo dei presidenti di seggio	179
		Richiesta iinserimento all'Albo dei Giudici Popolari per la Corte d'Assiste e per la Corte d'Assiste di Appello	180
		Richiesta rilasciuo Tessere Elettotali	181
		Richiesta rilascio certificati elettorali	182

I servizi civili per il cittadino	***L'amministrazione va incontro ai cittadini: le Circoscrizioni***	Richiesta per le agevolazioni sul Bonus Gas	183
		Richiesta per le agevolazioni sul Bonus Energia Elettrica	184
		Richiesta per la concessione di assegno nucleo familiare e di maternità	185
		Richiesta per la concessione di assegno di maternità con tre figli minori	186
		Richiesta rilascio tesserini venatori	187
		Richiesta rilascio tesserino per raccolta funghi epigei spontanei	188
		Attività Carta Acquisti Sperimentale	189
		Attività Bonus Figlio	190
		Presentazione esposti su inconvenienti esistenti nell'ambito circoscrizionale di appartenenza	191
		Attività informativa e di presentazione istanze - Sportello di Front Office di prima accoglienza	192
		Attività rilascio codice di attivazione Servizi On line	193
		Servizio per l'integrazione all'affitto	194
		Attività informativa e di presentazione istanze TARI - IMU	195
		Attività rilascio Pass zone blu	196
		Elenco Circoscrizioni 1	197
		Elenco Circoscrizioni 2	198
		Elenco Circoscrizioni 3	199
	URP	Ufficio relazioni con il pubblico	200
		Accesso ad Internet tramite tecnologia Wifi in alcune aree pubbliche della città	201
		Aggiornamento del Sito Istituzionale	202
	La città in numeri: indici demografici e prezzi	Richiesta informazioni statistiche sulla città di Palermo	203
		Richiesta attestazione popolazione residente	204
		Richiesta attestazione indice dei prezzi al consumo	205
	La Città e i servizi toponomastici	Assegnazione numerazione Civica	206
		Richiesta attestazione di esatta numerazione civica	207
		Richiesta attestazione di cambio denominazione delle aree di circolazione e/o variazione della numerazione civica	208
	Uno sportello per gli eventi luttuosi	Dichiarazione degli aventi diritto alla sepoltura gentilizia	209
		Comunicazione nominativo ditta incaricata per l'esecuzione dei lavori	210
		Conferimento di delega alla gestione della sepoltura	211
		Richiesta risarcimento danni per sinistri occorsi all'interno dei cimiteri comunali	212
		Richiesta operazioni cimiteriali (tumulazioni, estumulazioni, inumazioni, esumazioni, riunione resti)	213
		Richiesta concessione nicchie murali mediante delega all'impresa funebre	214
		Richiesta concessione celletta ossario	215
		Richiesta concessione celletta cineraria	216
		Richiesta autorizzazione trasporto salma	217
		Richiesta autorizzazione trasporto salma per Opera Pia	218

I servizi civili per il cittadino	***Uno sportello per gli eventi luttuosi***	Richiesta autorizzazione trasporto salma in Stati Esteri	219
		Richiesta autorizzazione ad eseguire lavori di manutenzione	220
		Richiesta autorizzazione edilizia per la costruzione di sepoltura	221
		Richiesta collaudo per immissione all'uso di sepoltura	222
		Richiesta autorizzazione al trasferimento di resti tumulati da un cimitero ad un altro	223
		Richiesta regolarizzazione sepoltura	224
		Richiesta autorizzazione cremazione defunto	225
		Richiesta affidamento ceneri	226
		Richiesta affidamento ceneri per dispersione	227
		Richiesta autorizzazione a tecnico di fiducia per l'effettuazione delle misurazioni necessarie per il rilievo della sepoltura	228
		Rinuncia al diritto d'uso della sepoltura	229
		Rinuncia alla concessione del lotto e richiesta di rimborso del deposito cauzionale versato	230
		Richiesta di rimborso per deposito cauzionale relativo al lotto di terreno risultato in contrasto con il piano cimiteriale	231
		Rinuncia alla fossa temporanea per tumulazione definitiva e contestuale richiesta di rimborso	232
		Richiesta di rimborso deposito cauzionale per ultimazione lavori di costruzione della sepoltura	233
		Rinuncia alla celletta ossaria e richiesta di rimborso per le somme versate nel caso in cui la salma non sia risultata mineralizzata	234
		Richiesta di rimborso per il versamento erroneo di somme per l'acquisto di una cassetta ossario	235
		Rinuncia alla nicchia murale e richiesta di rimborso della somme spettanti	236
		Rinuncia al loculo in sepoltura e richiesta di rimborso delle somme spettanti	237
		Richiesta di rimborso per mancata cremazione	238
	Uno sportello per oggetti smarriti	Consultazione banca dati oggetti smarriti	239
	Uno sportello per le informazioni turistiche	Richiesta informazioni turisitiche culturali su gli eventi in città	240
	La manutenzione	Assunzione figli di vittime della mafia	241
		Attività informativa e di presentazione istanze per spostamento pali di pubblica illuminazione	242
		Attività informativa e di presentazione istanze per potenziamento impianti di pubblica illuminazione	243
		Attività informativa e di presentazione istanze per interventi di manutenzione straordinaria di varia nutara	244
		Attività informativa e di presentazione istanze per ricambio lampade	245
		Attività informativa e di presentazione segnalazioni per int. Manutenzione di varia natura sulla rete fognaria	246
		Attività informativa e di Segnalazione pulizie caditoie	247
Il cittadino e le imposte	***Il cittadino e le imposte***	Denuncia di iscrizione a ruolo T.A.R.S.U.	248
		Richiesta di variazione e/o esenzione agevolazione sul ruoloT.A.R.S.U.	249
		Istanze di sgravio, rimborso T.A.R.S.U.	250
		Istanze di rimborso T.A.R.E.S.	251
		Richiesta revoca - riforma - adesione avvisi di accertamento TARSU/TARES/TARI	252
		Richieste di sgravio IMUP/ ICI	253
		Richiesta di sospensione temporanea delle cartelle e/o degli avvisi di mora IMUP/ ICI	254
		Richieste di rimborso IMUP/ ICI	255
		Richiesta rateizzazione	256
		Dichiarazione IMU	257
		Richiesta annullamento o riforma avvisi di accertamento IMU	258
		Comunicazione applicazione aliquota ridotta ICI	259
		Attività informativa e di presentazione istanze Servizio Contenzioso Riscossione TOSAP ed ICP	260

La salute del cittadino	***Autorizzazioni, istanze e richieste sanitarie***	Richiesta rilascio autorizzazione sanitaria per Ambulatori e Studi privati di odontoiatria	261
		Richiesta rilascio autorizzazione sanitaria per gestione non imprenditoriale di stabilimenti balneari	262
		Rilascio del certificato di idoneità abitativa e di conformità igienico-sanitaria	263
		Segnalazione di incovenienti igienico sanitari su aree pubbliche.	264
		Esposto per inquinameno acustico da sorgenti rumorose fisse o mobili	265
		Segnalazione sistema di aspirazione dei fumi irregolari ad uso di esercizi di preparazione di alimenti	266
		Istanza di pagamento rateale di somme dovute a seguito di notifica di ordinanza ingiunzione	267
		Iscrizione all'Albo comunale enti privati di assistenza - EPA	268
		Cancellazione dall'Albo comunale enti privati di assistenza - EPA	269
		Variazione iscrizione albo comunale enti privati di assistenza - epa	270
		Sgravio somme iscritte a ruolo a favore della Regione Siciliana	271
		Provvedimento di liquidazione e pagamento servizio di trasporto con ambulanza presso strutture sanitarie dove si effettua il Ricovero coatto(t.s.o.)	272
La città e gli animali	***Diritti degli animali***	Autorizzazione al trasporto animali vivi su distanze inferiori a 65 KM dall'inizio del trasporto al luogo di destinazione	273
		Comunicazione avvio industria insalubre	274
		Segnalazione stalle abusive	275
		Rimozione carcasse su pubblica via	276
		Segnalazioni relative ai diritti degli animali	277
		Istanze risarcitorie derivanti da aggressioni da randagi	278
Per lo sportivo	***Accesso agli impianti sportivi***	Utilizzo Palestre Scolastiche	279
		Concessione Intervento Finanziario a Sostegno delle Attività Sportive	280
		Utilizzo degli impianti sportivi comunali	281
		Rilascio Tessere Stadio delle Palme	282
		Rilascio tessere piscina comunale	283
La città e l'ambiente	***Il cittadino e gli spazi verdi***	Richiesta abbattimento alberi su suolo privato	284
		Richiesta Nulla Osta all'utilizzo di spazi verdi per manifestazione	285
		Richiesta risarcimento danni per sinistri per potatura alberi, per situazioni connesse al ciclo biologico delle pian te, etc…	286

Il cittadino e l'attività edilizia nel territorio	***Autorizzazioni e concessioni***	**CENTRO STORICO**	
		Rilascio autorizzazioni edilizie	287
		Rilascio concessione edilizia	288
		Rilascio Denuncia Inizio Attività (D.I.A.)	289
		Comunicazione opere interne (art.9 L.R. 37/85 e art.20 L.R. 4/2003)	290
		Concessione ed autorizzazioni in sanatoria (ex art 13 L.N. 47/85 e successive modifiche ed integrazioni)	291
		Rilascio matricole impianti ascensori e/o piattaforme	292
		Richiesta Certificati di Abitabilità e Agibilità (L.R. 17/94 e L. 47/85)	293
		EDILIZIA PRIVATA	
		Accertamento di conformità ex art. 13 L.N. 47/85	294
		Interventi sul tessuto edilizio esistente	295
		Interventi di nuova edificazione	296
		Richiesta allacci fognari	297
		FRONT OFFICE	298
		Staff Amministrativo e Contabile	299
		Accesso, visione e rilascio copie e atti	300
		Condono Edilizio- concessioni ed autorizzazioni (L.47/85, L.724/94-L.326/03- compreso Condono Edil.Centro Storico)	301
		Controllo del territorio- Demolizioni	302
		Condono Edilizio e Controllo del Territorio- Accesso-Visione atti e rilascio copie ed atti	303
Il cittadino e l'attività edilizia nel territorio	***Autorizzazioni e concessioni***	**URBANISTICA**	
		Richiesta di Attestazione Conformità Urbanistica ai sensi dell'art. 5, L.R. 12/2011	304
		Richiesta di rilascio pareri sugli aspetti urbanistici della gestione del territorio	305
		Richiesta di rilascio certificati di destinazione urbanistica	306
		Pareri urbanistici sulle richieste di concessioni demaniali marittime	307
		Gestione tecnica ed amm.va delle spiagge libere ed attrezzate del litorale	308
		Gestione del contenzioso	309
Il cittadino e il patrimonio immobiliare comunale	***Offerta ai cittadini, con appositi bandi, del patrimonio edilizio comunale***	Attività informativa sui procedimenti di assegnazione (concessione e/o locazione) di Immobili di proprietà comunale	310
		Concessione/locazione con appositi bandi di beni e terreni di natura demaniale e del patrimonio indisponibile valore canone	311
		Concessione/locazione immobili di natura demaniale e del patrimonio indisponibile e disponibile su istanza di parte per canone locativo inferiore a 10.000 euro.	312
		Attività informativa e di presentazione istanze per la concessione di immobili confiscati ai sensi della L.575/65	313

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Uffici di Cittadinanza - sportelli di front office e di prima accoglienza: attività volta a fornire informazioni, ai cittadini, esatte, complete ed esaustive sull'insieme dei servizi, delle procedure per accedervi, delle prestazioni e delle normative per poter effettuare una libera scelta tra le risorse sociali disponibili sul territorio.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e odulistica del Settore etc.http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=197&Itemid=117
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	dal lunedì al venerdì: 9.00 -12.00 mercoledi: 15.30. - 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 sportello per circoscrizione e tre sportelli in n. 2 servizi sovracircoscrizionali
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9.00 -12.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	10 sportelli complessivamente
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	15 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio-Assistenziali Servizio Pianificazione Sociale, Gestione dei Servizi Sociali Territoriali e Salute Via Garibaldi 26/32 tel. 091/740.42.45 - 46 fax.091/740.42.12 pianificazionegestionesociali@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Assistente Sociale Coordinatore dott.ssa Paola Santoro email: p.f.santoro@comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	l'Ufficio di Cittadinanza risponde all'obiettivo di semplificare i rapporti tra cittadini e pubblica amministrazione. Svolge funzioni di accoglienza e informazione; accompagnamento/orientamento; individuazione e utilizzo delle risorse della comunità; osservatorio dei bisogni cittadini
		Modulistica	No
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	10 sportelli complessivamente
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Amministrazione e gestione del Sito web del Settore: attività volte a fornire informazioni ai cittadini agli Enti e al Terzo Settore, a garantire l'informazione tempestiva, puntuale circa i servizi, gli interventi sociali realizzati dal Settore Servizi Socio-Assistenziali. i cittadini possono accedere alle informazioni attraverso la consultazione della pagina web: www.attivitasociali.palermo.it.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore www.attivitasociali.palermo.it
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	dal lunedì al venerdì: 9.00 -12.00 mercoledi: 15.30. - 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 sportello nel territorio della I Circoscrizione
	Erogazione	Giorni/ore apertura	dal lunedì al venerdì: 9.00 -12.00 mercoledi: 15.30. - 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 sportello nel territorio della I Circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio Assistenziali U.O."Accreditamento e Qualita" vicolo Palagonia all'Alloro 12 tel. 091/7408541 -8542- 8543 m.cipolla@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Assistente Sociale Coordinatore Dott.ssa Maria Cipolla
		Procedura erogazione servizio	gestione giornaliera delle informazioni relative ai servizi offerti al cittadino dal Settore Servizi Socio-Assistenziali aggiornate e pubblicate nella pagina web: www.attivitasociali.palermo.it
		Modulistica	NO
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1 servizio sovracircoscrizionale
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Amministrazione e gestione all'interno del sito web del Settore di una Banca Dati delle Risorse Sociali presenti nel territorio cittadino e del Distretto 42: attività volta a fornire informazioni, ai cittadini, agli operatori dei servizi comunali, ad operatori dell'Asp, forze dell'ordine, Autorita Giudiziarie etc.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - dall'homepage menù Risorse. Utilizzo di materiale informativo riguardante le risorse sociali presenti nel territorio cittadino e del Distretto 42 o raccolta delle informazioni attraverso conoscenza diretta http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=380&Itemid=269
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	dal lunedì al venerdì: 9.00 -12.00 mercoledi: 15.30. - 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 sportello nel territorio della I Circoscrizione
	Erogazione	Giorni/ore apertura	dal lunedì al venerdì: 9.00 -12.00 mercoledi: 15.30. - 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 sportello nel territorio della I Circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio Assistenziali U.O."Accreditamento e Qualita" vicolo Palagonia all'Alloro 12 tel. 091/7408541 -8542- 8543 m.cipolla@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Assistente Sociale Coordinatore Dott.ssa Maria Cipolla
		Procedura erogazione servizio	gestione giornaliera delle informazioni relative alle risorse sociali presenti nel territorio cittadino e del Distretto 42, gestione informatizzata del Registro degli Enti Accreditati. Aggiornamento e pubblicazione nella pagina web: www.attivitasociali.pa
		Modulistica	NO
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1 servizio sovracircoscrizionale
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Amministrazione e gestione all'interno del sito web del Settore di una Banca Dati delle Risorse Sociali presenti nel territorio cittadino e del Distretto 42: attività volta a fornire informazioni, ai cittadini, agli operatori dei servizi comunali e altri opeatori di servizi vari, agli Enti, al Terzo Settore, informazioni tempestive, puntuali circa i servizi, le attività e gli interventi gestiti da risorse locali, attività amministrativa e tecnica relativa alle procedure di accreditamento dei servizi e di valutazione relazionale delle strutture residenziali per minori.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - dall'homepage menù Risorse. Utilizzo di materiale informativo riguardante le risorse sociali presenti nel territorio cittadino e del Distretto 42 o raccolta delle informazioni attraverso conoscenza diretta : http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=514&Itemid=353
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	dal lunedì al venerdì: 9.00 -12.00 mercoledi: 15.30. - 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 sportello nel territorio della I Circoscrizione
	Erogazione	Giorni/ore apertura	dal lunedì al venerdì: 9.00 -12.00 mercoledi: 15.30. - 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 sportello nel territorio della I Circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	max 90 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio Assistenziali U.O."Accreditamento e Qualita" vicolo Palagonia all'Alloro 12 tel. 091/7408541 -8542- 8543 m.cipolla@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Assistente Sociale Coordinatore Dott.ssa Maria Cipolla
		Procedura erogazione servizio	gestione giornaliera delle informazioni relative alle risore sociali presenti nel territorio cittadino e del Distretto 42, gestione informatizzata del Registro degli Enti Accreditati, gestione della maschera delle disponibilità di posto delle strutture residenziali per minori, aggiornamento e pubblicazione nella pagina web: www.attivitasociali.palermo.it, menu' Risorse o dall'homepage - Registro degli Enti Accreditati; ricezione delle istanze di accreditamento delle strutture residenziali per minori, attività di verifica dei requisiti amministrativi finalizzati all'accreditamento, incontri di valutazione relazionale presso le sedi delle strutture residenziali per minori per la valutazione del grado di qualità delle strutture.
		Modulistica	NO
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1 servizio sovracircoscrizionale
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Servizio Sociale di Comunità e Servizi Sociali con competenza Sovracircoscrizionale: valutazione tecnica delle istanze dei cittadini e degli Enti Terzi; valutazione delle condizioni di vita dei minori segnalati dalle Autorità Giudiziarie per verificare la presenza di elementi di rischio o pregiudizio e per l'eventuale adozione di provvedimenti di tutela, formulazione di progetti socio riabilitativi a favore di cittadini e di minori segnalati dall'Autorità Giudiziaria o invio ad altra Unità Organizzativa con competenze specifiche relative a particolari aree tematiche.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento etc http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=461&Itemid=228
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 Mercoledi: 15.00 -17.00 Nelle sedi sovracircoscrizionali ricevimento per appuntamento.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 8 sedi circoscrizionali del Servizio Sociale di Comunità n. 13 sedi servizi sovracircoscrizionali
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Nelle circoscrizioni martedi e giovedi: 9.00 - 12.30 previo appuntamento Mercoledi: 15.00-17.00 previo appuntamento Nelle sedi sovracircoscrizionali ricevimento per appuntamento.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	uno sportello per circoscrizione n. 13 sedi sovracircoscrizionali dislocate nel territorio comunale
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI (invio dei cittadini ad altri servizi in relazione alle problematiche del caso)
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla valutazione tecnica del Servizio Sociale o entro 90 giorni in relazione alla complessità della situazione del cittadino
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio-Assistenziali Servizio Pianificazione Sociale, Gestione dei Servizi Sociali Territoriali e Salute via Garibaldi 26/32 tel. 091/740.42.45 -46 fax.091/740.42.12 pianificazionegestionesociale@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Assistente Sociale Coordinatore dott.ssa Paola Santoro email: p.f.santoro@comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	Valutazioni di situazioni sociali con problematiche inerenti l'area del disagio sociale, del disagio minorile e familiare, dell'integrazione e dell'inclusione sociale.
		Modulistica	No
		Costi	No
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	21 unità organizzative
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	60%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	70%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Emergenza Sociale: l'Unità organizzativa risponde tempestivamente - ora e adesso ad un intervento acuto che compromette il normale svolgimento della vita quotidiana delle persone intervenendo con azioni tampone/contenimento finalizzate a ridurre il disagio determinato dall'evento traumatico.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI		
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it- Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento etc	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	I compiti istituzionali non prevedono un ricevimento strutturato dell'utenza con orari e giorni stabiliti. Di fatto però viene garantito il	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 nel territorio della I circoscrizione	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Dal Lunedì al Venerdì per appuntamento - il sabato e la Domenica in	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 nel territorio della I circoscrizione	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti in via telematica	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	tempestivo	
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni	
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio-Assistenziali	
		Responsabile del procedimento	Assistente Sociale Responsabile D.ssa Anna Patrizia Provenzano	Referente tecnico per la gestione dei servizi di emergenza dott. Benedetto Drago
		Procedura erogazione servizio	Su segnalazione dell'Ufficio di Coordinamento dei Servizi Sociali	
		Modulistica	NO	
		Costi	NO	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%	
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%	
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%	
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%	

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Centri Sociali - attività Ludico educative, aggregative, di socializzazione, attività didattica, orientamento professionale, lavorativo e sostegno alla genitorialità finalizzate alla prevenzione del disagio minorile attraverso l'attivazione di percorsi educativi che coinvolgono le famiglie e le risorse del territorio.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure relative ad iniziative aggregative e ludiche etc http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=18&catid=40&Itemid=84;
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Dal Lunedì a Venerdì 9:00-12:00 Mercoledì 9:00-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Dal Lunedì a Venerdì 9:00-12:00 Mercoledì 9:00-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 nel territorio della I circoscrizione e 1 nella V circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si (ad associazioni del privato sociale)
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediati
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio-Assistenziali Servizio Pianificazione Sociale, Gestione dei Servizi Sociali Territoriali e Salute Centro S. Anna Piazza Kalsa 31 tel 091/740.69.40 - 41 fax 091/616.59.03
		Responsabile del procedimento	Assistente Sociale Coordinatore dott.ssa Maria Grazia Vitale
		Procedura erogazione servizio	Iniziative che si svolgono durante tutto l'anno (laboratori ludico-ricreativi, musicali, espressivi, motori, attività diattico-formativa e di orientamento al lavoro)
		Modulistica	No
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	2
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Affidamento Familiare - Interventi di sostegno e valorizzazione delle risorse familiari per garantire ai minori condizioni di vita migliori. Si tratta di interventi di prevenzione finalizzati ad evitare il ricovero del minore in strutture di accoglienza e garantire la continuità dei rapporti con il nucleo d'origine prevenendo il rischio dell'istituzionalizzazione - il servizio si occupa anche della formazione delle famiglie affidatarie.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=83:affidamento-familiare&catid=35:persona-e-famiglia&Itemid=224
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lunedì a Venerdì 08.30-13,30 Mercoledì pomeriggio per appuntamento dalle 15.30alle 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Da Lunedì a Ven 08.30-13,30 Mercoledì pomeriggio per appuntamento dalle 15.30alle 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti in via telematica
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla valutazione tecnica del Servizio Sociale o entro 90 giorni in relazione alla complessità della situazione del minore
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio-Assistenziali Servizio Pianificazione Sociale, Gestione dei Servizi Sociali Territoriali e Salute Affidamento Familiare e Eterofamiliare Piazza Noviziato, 20A tel 091322656 Fax 0917408758 email: m.terruso@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Assistente Sociale Coordinatore dott.ssa M. Terruso
		Procedura erogazione servizio	Attraverso progetti di affidamento familiare ipotizzati, realizzati e monitorati dal Servizio Sociale o richiesti dall'Autorità Giudiziaria
		Modulistica	nel caso vi sia la copertura fnanziaria modulo per la richiesta di contributo economico per le famiglie affidatarie
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	70%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Adozione Nazionale e Internazionale - l'unità organizzativa offre informazioni sul percorso adottivo; svolge corsi di informazione/formazione per coppie aspiranti all'adozione; effettua l'indagine sociale per le coppie che presentano disponibilità all'adozione presso il Tribunale per i Minorenni; vigila sull'inserimento del minore nel nuovo nucleo familiare durante l'affidamento preadottivo; offre sostegno alla genitorialità e formazione ai compiti educativi della famiglia; organizza gruppi di incontro per genitori adottivi "Genitori a confronto".

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it- Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=72&catid=35&Itemid=224
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lunedì a Venerdì 08.30-13,30 Mercoledì pomeriggio per appuntamento dalle 15.30alle 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Da Lunedì a Venerdì 08.30-13,30 Mercoledì pomeriggio per appuntamento dalle 15.30alle 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti in via telematica
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Consulenza socio-psicologica e giuridico-amministrativa in materia di adozione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio-Assistenziali Servizio Pianificazione Sociale, Gestione dei Servizi Sociali Territoriali e Salute Unità Organizzativa Adozioni Nazionali e Internazionali Piazza Noviziato, 20A tel. 091/7408708 - 091/7408716 - 091/581018 091/ 322656 Fax 091/7408758 email: l.giallombardo@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Assistente Sociale Coordinatore dott.ssa Luigia Giallombardo
		Procedura erogazione servizio	Orienta, accompagna e sostiene le coppie e le famiglie che intraprendono il percorso dell'adozione nazionale ed internazionale.
		Modulistica	No
		Costi	No
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Valutazione situazioni di grave pregiudizio segnalate dalle Autorità Giudiziarie riguardanti minori vittime di abuso sessuale e maltrattamento, per l'eventuale adozione di provvedimenti di tutela.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=11:unita-organizzativ-tutela-dei-minori&catid=40:unita&Itemid=76
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lunedì a Venerdì per appuntamento
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 nel territorio della prima circoscrizione
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Da Lunedì a Venerdì per appuntamento
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 nel territorio della prima circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti in via telematica
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	da 7 a 90 giorni in relazione alla complessità delle situazioni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio-Assistenziali Servizio Pianificazione Sociale, Gestione dei Servizi Sociali Territoriali e Salute Equipe territoriale interistituzionale abusi e maltrattamenti Palazzo Magnisi- Via Fratelli Orlando, 16 tel 0917405431 Fax 0917405425 email: c.cassara@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Assistente Sociale Coordinatore dott.ssa Claudia Cassarà
		Procedura erogazione servizio	Su disposizione dell'Autorità Giudiziaria valutazione in equipe interistituzionale delle situazioni di grave pregiudizio di minori vittime di abuso sessuale e maltrattamento intrafamiliare
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Uno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	70%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Spazio Neutro - Sostegno al rapporto tra figli e genitori, separati o divorziati, su richiesta del Tribunale Ordinario, della Magistratura Minorile e del Giudice Tutelare, in un luogo protetto, accogliente e sicuro, all'interno del quale genitori incontrano i loro figli alla presenza di operatori esperti che analizzano le relazioni familiari profondamente in crisi per separazione e divorzio.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it- Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento. http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=32&Itemid=80
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lun.a Giov 09.00 -13,00 e dalle 15.00 alle 19.00 previo appuntamento
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Da Lun.a Giov 09.00 -13,00 e dalle 15.00 alle 19.00 per appuntamento
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 min in via telematica
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	da 2 a 10 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio-Assistenziali Servizio Pianificazione Sociale, Gestione dei Servizi Sociali Territoriali e Salute Spazio Neutro Via Carlo Goldoni, 9 - piano 9 tel. 0917408321 fax. 091/982.78.45 (provvisorio) email: spazioneutro.palermo@libero.it
		Responsabile del procedimento	Assistente Sociale Coordinatore dott.ssa Maria Cinzia Mantegna email: m.mantegna@comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	Valutazione, osservazione del minore,incontri con cadenza periodica tra minore e genitore non affidatario, colloqui di sostegno per l'esercizio condiviso della genitorialità
		Modulistica	No
		Costi	No
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	70%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Mediazione Penale: servizio rivolto alle persone coinvolte in situazioni di reato in cui l'autore era minorenne all'epoca dei fatti. Si occupa anche della gestione dei conflitti in ambito scolastico e sociale e della sensibilizzazione, divulgazione, aggiornamento professionale relativi ai temi di competenza dell'ufficio.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed utilizzo di materiale informativo specifico dell'ufficio di mediazione penale: depliant di mediazione penale; depliant mediazione scolastica; brochure; dvd informativo (può essere richiesto agli operatori dell'ufficio), faq. http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=37:unita-organizzativa-mediazione-penale&catid=40:unita&Itemid=79
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	dal lunedì al venerdì per appuntamento sabato in casi eccezionali
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 presente nel territorio dell'VIII Circoscrizione - lo sportello è rivolto a cittadini del distretto della Corte di Appello di Palermo per le Province di: Palermo, Trapani ed Agrigento.
	Erogazione	Giorni/ore apertura	dal lunedì al venerdì per appuntamento in base alle esigenze dell'utenza, sabato in casi eccezionali.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 presente nel territorio dell'VIII Circoscrizione - lo sportello è rivolto a cittadini del distretto della Corte di Appello di Palermo per le Province di: Palermo, Trapani ed Agrigento.
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	da 60 a 90 giorni subordinati all'andamento della singola mediazione, secondo gli accordi sottoscritti con la Magistratura minorile
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio-Assistenziali Servizio Pianificazione Sociale, Gestione dei Servizi Sociali Territoriali e Salute Mediazione Penale Via Don Orione n. 18 tel. 0917404107 - Fax 091/7651925 d.passantino@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Assistente Sociale Responsabile Dott.ssa Dorotea Passantino
		Procedura erogazione servizio	L'intervento di mediazione penale si avvia su invio esclusivo del Magistrato minorile competente; la proposta può pervenire all'ufficio anche dalle parti (reo e/o persona offesa), dai genitori, dagli avvocati e dai servizi territoriali dell'USSM. L'erogazione è gratuita, libera e garantisce la riservatezza. L'intervento di gestione dei conflitti in ambito scolastico e sociale si avvia previa valutazione della richiesta e viene realizzato attraverso la progettazione negoziata. Per l'attivita di sensibilizzazione/aggiornamento sui temi di competenza dell'uffcio, gli interventi si avviano su richiesta e previa valutazione dei temi da trattare.
		Modulistica	Informativa sulla privacy; customer satisfaction http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=category&id=30&Itemid=216
		Costi	No
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

U.O. Attuazione e gestione Piano Infanzia e Adolescenza - Centro diurno per adolescenti con disturbi della personalità - finalizzato alla

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento etc. http://www.attivitasociali.palermo.it/index.ph
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Le iniziative si svolgono nell'intero arco dell'anno, dal lunedì al giovedì, dalle ore 15.00 alle 19.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 con sede c/o Aiuto materno - Padiglione Firmaturi Via lancia di Brolo, n. 10 bis - resp.le Dott. Giuseppe Cangialosi tel. 3203886342
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Le iniziative si svolgono nell'intero arco dell'anno, dal lunedì al giovedì, dalle ore 15.00 alle 19.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 con sede c/o Aiuto materno - Padiglione Firmaturi Via lancia di Brolo, n. 10 bis - resp.le Dott. Giuseppe Cangialosi tel. 3203886342
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti in via telematica
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	su invio dell'ASP - Neuropsichiatria Infantile - Servizi Sociali territoriali
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio Assistenziali U.O. Attuazione e gestione Piano territoriale Infanzia e Adolescenza Via Garibaldi n. 26/32 tel 091. 7404242/4
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Ornella Botondi e mail : o.botondi@comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	laboratori di dramma terapia; arte terapia, musico terapia, danza
		Modulistica	No No
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	1
		N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

U.O. Attuazione e gestione Piano Infanzia e Adolescenza - Centri Spazio 0/5 anni - finalizzati allo sviluppo delle attività

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento etc http://www.attivitasociali.palermo.it/index.ph
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Le iniziative si svolgono nell'intero arco dell'anno, dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.30 alle ore 14.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	4 nelle seguenti circoscrizioni: II° circoscrizione responsabile Dott.ssa Laura Stallone tel. 091 6301150; III° circoscrizione Responsabile Sig.ra Cacocciola tel. 091 6263017; IV° circoscrizione Dott.ssa Vitale Caterina tel. 091 8420043; VII circoscrizione responsabile Dott.ssa Arianna Vitale Tel. 091 534856
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Le iniziative si svolgono nell'intero arco dell'anno, dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.30 alle ore 14.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	4
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti in via telematica
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	su invio dei coordinatori dei servizi sociali territoriali
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio Assistenziali U.O. Attuazione e gestione Piano territoriale Infanzia e Adolescenza Via Garibaldi n. 26/32 tel 091. 7404242/4212 tel/fax 0916714372
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Ornella Botondi email: o.botondi@comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	Attività e giochi, adeguati alle diverse fasce d'età area manipolativa- area motoria - area del linguaggio
		Modulistica	No
		Costi	No
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

U.O. Attuazione e gestione Piano Infanzia e Adolescenza - Servizio Educativo Domiciliare - finalizzato alla prevenzione dell'allontanamento dei minori dal nucleo familiare, favorire l'integrazione della famiglia, sostegno della famiglia al ruolo genitoria

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento etc http://www.attivitasociali.palermo.it/index.ph
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Le iniziative si svolgono nell'intero arco dell'anno, nei giorni da lunedì al venerdì dalle ore 15.00 alle 18.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Il servizio si effettua presso il domicilio dei minori. La Resp.le è la Dott.ssa Anna Ponente tel. 349 4526860
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Le iniziative si svolgono nell'intero arco dell'anno, nei giorni da lunedì al venerdì dalle ore 15.00 alle 18.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Il servizio si effettua presso il domicilio dei minori. La Resp.le è la Dott.ssa Anna Ponente tel. 349 4526860
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti in via telematica
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Su invio del servizo Sociale Territoriale
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio Assistenziali U.O. Attuazione e gestione Piano territoriale Infanzia e Adolescenza Via Garibaldi n. 26/32 tel 091. 7404242/4
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Ornella Botondi e mail : o.botondi@comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	sostegno scolastico, sostegno psico pedagogico e psicologico
		Modulistica	No No
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	1
		N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	800%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

COMUNITA' DI PRIMA ACCOGLIENZA - PREVENZIONE DELLE PATOLOGIE CORRELATE ALL'USO DI SOSTANZE STUPEFACENTI

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento etc http://www.attivitasociali.palermo.it/index.ph
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Aperta dal 03/02/2014 è una struttura residenziale, non è previsto accesso al pubblico se non per i familiari e previo appuntamento concordato con gli operatori della struttura
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Aperta dal 03/02/2014 è una struttura residenziale, non è previsto accesso al pubblico se non per i familiari e previo appuntamento concordato con gli operatori della struttura
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti in via telematica
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	immediati dopo valutazione per l'accesso da parte dell'ASP o del Servizio Sociale
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio Assistenziali U.O. Gestione Piano di Zona Palazzo Natale di Monterosato via Garibaldi, 26/32 tel. 091/779.89.14 - 740.42.57 Fax. 091/740.42.12 r.cusimano@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Rosaria Cusimano
		Procedura erogazione servizio	Residenzailità per soggetti dipendenti da sostanze stupefacenti. Percorso di uscita dalla dipendenza
		Modulistica	No secondo piano economico azione
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	1
		N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Struttura aperta residenziale per minori con disagio psichico

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento etc http://www.attivitasociali.palermo.it/index.ph
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	aperta dal giorno 13/12/13 per una durata di 16 mesi, non è previsto accesso al pubblico, se non ai familiari dei minori previo appuntamento concordato con il responsabile della struttura.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 nel territorio della V Circoscrizione
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Non è previsto accesso al pubblico, se non ai familiari dei minori previo appuntamento concordato con il responsabile della struttura.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 sede
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti in via telematica
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	immediati dopo la valutazione per l'accesso da parte dell'ASP
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio Assistenziali U.O. Gestione Piano di Zona Palazzo Natale di Monterosato via Garibaldi, 26/32 tel. 091/779.89.14 - 740.42.57 Fax. 091/740.42.12 r.cusimano@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Rosaria Cusimano
		Procedura erogazione servizio	sostegno terapeutico, attività laboratoriali, arteterapia, drammaterapia,a favore di minori con disagio psichico
		Modulistica	No
		Costi	secondo piano economico azione
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Mediazione Familiare: Sostegno a genitori in crisi per separazione o divorzio per favorire la riorganizzazione familiare al di là del conflitto coniugale.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure etc http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=114&catid=57&Itemid=163
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	dal lunedì al venerdì solo per appuntamento
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 nel territorio dell VIII Circoscrizione
	Erogazione	Giorni/ore apertura	dal lunedì al venerdì solo per appuntamento
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 nel Territorio della VIII Circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 min. in via telematica
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	da 3 a 7 giorni per l'avvio degli interventi. Tempi di conclusione del percorso da 8 a 12 incontri di mediazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio-Assistenziali Servizio Pianificazione Sociale, Gestione dei Servizi Sociali Territoriali e Salute Mediazione Familiare Via Carlo Goldoni, 9 - piano 10 tel. Mobile 389/231.16.73 (provvisorio) tel. 091/982.78.45 Fax 0917826951 mediazione familiare@libero.it - a.errore@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Assistente Sociale Responsabile Dott.ssa Angela Errore
		Procedura erogazione servizio	Accoglienza telefonica e/o diretta, incontri di mediazione con operatori del servizio
		Modulistica	NO
		Costi	No
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Gruppi di parola - sostegno ai figli delle coppie in separazione e/o divorzio attraverso la partecipazione a gruppi di parola. Spazio dove i bambini possono esprimere le proprie emozione e i propri vissuti relativi alla separazione dei propri genitori

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, libri tematici,brochure e, normativa di riferimento, etc. http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=240&catid=35&Itemid=224
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	dal lunedì al venerdì solo per appuntamento
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
	Erogazione	Giorni/ore apertura	dal lunedì al venerdì solo per appuntamento
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti in via telematica
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	da 3 a 7 giorni per l'inserimento nei gruppi
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio-Assistenziali Servizio Pianificazione Sociale, Gestione dei Servizi Sociali Territoriali e Salute Mediazione Familiare Via Carlo Goldoni, 9 - piano 10 tel. Mobile 389/231.16.73 tel. 091/982.78.45 Fax 0917826951 mediazione familiare@libero.it - a.errore@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Assistente Sociale Responsabile Dott.ssa Angela Errore
		Procedura erogazione servizio	incontro di gruppo max 6 minori per fasce di età omogenee
		Modulistica	modulo di iscrizione ai gruppi e consenso scritto dei genitori per la partecipazione dei figli
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

Carta dei servizi

I cittadini e gli interventi di inclusione Sociale

Rimborso spese sanitarie fuori comune: si tratta di un intevento di natura economica volto al rimborso di spese sanitarie sostenute, fuori dal comune di residenza, da nuclei familiari con comprovato disagio economico.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenze	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento etc
	Accesso	Giorno/ore apertura (assicurare ric.evimento pomeridiano)	Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 9.30 alle 11.30, il Mercoledì anche di pomeriggio dalle 15.30 alle 17.30
	Erogazione	Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 nel territorio della I Circoscrizione
	Nelle informazioni sul servizio	Giorni/ore apertura	Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 9.30 alle 11.30, il Mercoledì anche di pomeriggio dalle 15.30 alle 17.30
	Nella erogazione del servizio	Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 nel Settore
	Per i reclami	Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Chiarezza procedure	Tempi di acquisizione informazioni (max 10min. via telematica- max 30 minuti allo sportello)	Immediati sia via telematica che via sportello
		Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	subordinati all'approvazione del bilancio
		Tempi di reclamo/ricorsi (max tempi previsti per legge)	ricorso entro 30 giorni dalla ricezione della lettera di esclusione dal beneficio
		Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio-Assistenziali Servizio Interventi Socio Assistenziali ed Integrazione Sociale U.O. Interventi Residenziali per minori ed Inclusione Sociale via Garibaldi n. 26 tel.091/7404230 fax 091/7404212 g.piraino@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Funzionario Amministrativo dott. Giacomo Piraino
		Procedura erogazione servizio	è obbligatorio entro 60 giorni dall'erogazione del contributo, la presentazione da parte del cittadino della documentazione attestante le spese sostenute
		Modulistica	nessuna
		Costi	nessuna
	Snellimento procedure	Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Soddisfazione del cittadino	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del	1
		Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	70%
	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	70%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	70%
Efficacia	Coerenza a norme e istituzioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Intervento di Emergenza Sociale - azione 13 del Piano di Zona (triennio 2010-2012): l'intervento si connota come una risposta ai bisogni primari, accoglienza notturna, servizio doccia, mensa, servizio lavanderia, distribuzione abbigliamento; l'intervento è rivolto ad uomini e donne adulti, privi del tutto o quasi di reddito, privi di un valido sostegno familiare, che vivono in condizioni di estrema precarietà o senza fissa dimora, o che per situazioni contingenti si trovano all'improvviso privi di un alloggio

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento etc
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e Venerdì dalle 9.00 alle 12.30 il Mercoledì pomeriggio dalle 15.30 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
	Erogazione	Giorni/ore apertura	h24 presso l'Ente Gestore
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	si la gestione del servizio è demandata ad associazione del Terzo Settore
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	previa valutazione del Servizio Sociale dell'ente Gestore entro una settimana.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio Assistenziali Gestione Piano di Zona via Garibaldi 26/32 Telefono 091/779.89.14 - 740.42.57 Fax 091/740.42.12 E-mail r.cusimano@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Funzionario Amministrativo dott.ssa Rosaria Cusimano
		Procedura erogazione servizio	gli interventi devono essere concordati con l'Ente Gestore.
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	70%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	70%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	70%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Servizio Assistenza Domiciliare (SAD): Assistenza Domiciliare Disabili Gravi favorire la permanenza e l'integrazione della persona disabile nel proprio nucleo familiare

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento. http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=143&catid=61&Itemid=222
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 9.30 alle 11.30, il Mercoledì anche di pomeriggio dalle 15.30 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 9.30 alle 11.30, il
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si (Enti accreditati con il Comune)
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti in via telematica
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	non quantificabile in quanto il servizio viene erogato per scorrimento graduatoria a seguito di decesso o rinuncia
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio Assistenziali Servizio Interventi Socio Assistenziali e Integrazione Sociale U.O. Interventi per Disabili e Soggetti affetti da Patologie Croniche Via Franco Taormina, 1 tel. 0917409468 - 091421491 ufficioh@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Responsabile Dott.ssa Anna Salone
		Procedura erogazione servizio	Assistenza domiciliare per 2 ore giornaliere compreso i festivi per il governo e l'igiene dell'alloggio; per l'igiene e la cura della persona per la preparazione dei pasti; il lavaggio e la stiratura della biancheria; il disbrigo pratiche e l'opportunità di avere anche un sostegno morale. Per la gestione del servizio l'Amministrazione Comunale si avvale di Enti Accreditati, iscritti presso apposito Albo
		Modulistica http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=183:modulistica-interventi-socio-assistenziali-ufficio-h-&catid=30:modulistica&Itemid=247	Istanza su fac-simile fornita dal Servizio [è possibile scaricare il modulo dal sito www.comune.palermo.it/modulistica online/Area della cittadinanza sociale oppure www.comune.palermo.it/Settore Servizi Socio-Assistenziali/donwload/modulistica Interventi Socio Assistenziali (ufficio H)] corredati di: • fotocopia della legge 104/92 art. 3 comma 3; • fotocopia del certificato di invalidità 100%; • copia di eventuale tutela/curatela/amm.ne di sostegno; • copia conforme del certificato di invalidità per eventuale altro disabile presente nel nucleo familiare con punteggio superiore al 74%; • ogni altra documentazione medica aggiornata, rilasciata da struttura pubblica attestante l'eventuale aggravamento delle condizioni fisiche del disabile; • ogni altra documentazione attestante l'eventuale variazione della situazione sociale personale o del nucleo familiare; • situazione reddituale del disabile • copia del documento di riconoscimento del disabile e/o del Rappresentante Legale; http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=183:modulistica-interventi-socio-assistenziali-ufficio-h-
		Costi	No
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	9
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Centro Anziani: attività ludico aggregative finalizzate alla promozione del benessere psicofisico dell'anziano. Iniziative culturali, ricreative, ludiche, motorie, formative ed informative di carattere culturale e sanitario, laboratorio di cucito e ricamo, decoupage, laboratorio di cucina, cineforum; Disbrigo pratiche per la fruizione dei servizi comunali; Segretariato sociale; Interventi professionali di Servizio Sociale; Partecipazione alla manifestazione "Palermo Apre le Porte" con il Settore Area Servizi Educativi Territoriali. Predisposizione e realizzazione di progetti, in collaborazione con altri attori sociali.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it- Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant e brochure riguardanti iniziative del centro e normativa di riferimento. http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=23:unita-organizzativa-centro-anziani&catid=40:unita&Itemid=196
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	dal lunedì al venerdì: 9.00/12.00 mercoledì: 15.30/17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
	Erogazione	Giorni/ore apertura	dal lunedì al venerdì: 9.00/12.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 nel territorio di Villa Tasca
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI - il Centro si avvale, per la predisposizione e la realizzazione di alcune attività e servizi della collaborazione di Enti pubblici (ASP, Scuola, altri Settori del Comune) e privati, in un ottica di rete
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti in via telematica
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	immediati previo colloquio con Assistente Sociale
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio-Assistenziali Servizio Pianificazione Sociale, Gestione dei Servizi Sociali Territoriali e Salute Centro Diurno Anziani Piazza Pietro Micca n. 26 Tel. 091/740.24.45 - 657.11.52 Fax 091/657.11.52 email: a.guastella@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Assistente Sociale Coordinatore dott.ssa Antonella Guastella
		Procedura erogazione servizio	Colloquio col Servizio Sociale, iscrizione da effettuarsi presso il Centro con rilascio di una tessera personale
		Modulistica	modulo di iscrizione
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e gli interventi di inclusione sociale

Buono Socio-Sanitario: intervento che ha quale finalità quella di sostenere i nuclei familiari disposti a prendersi cura direttamente, o con l'ausilio di altre persone, di anziani non autosufficienti con essi conviventi, per evitare forme di ricovero in strutture protette. Il buono socio sanitario erogato alle famiglie, in relazione alla gravità della condizione di non autosufficienza dell'anziano e del disabile, è un buono in elargito in denaro o attraverso un voucher spendibile presso strutture o enti accreditati, liberamente scelti dalla famiglia, per l'acquisto di specifiche prestazioni domiciliari.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento, graduatoria annuale etc
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 9.00 alle 11.30, il Mercoledì anche di pomeriggio dalle 15.30 alle 17.10
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 nel territorio della I Circoscrizione
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 9.00 alle 11.30, il Mercoledì anche di pomeriggio dalle 15.30 alle 17.10
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 nel territorio della I Circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti in via telematica
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione del buono è annuale ed è subordinata alla disponibilità delle risorse finanziarie stanziate dalla Regione. Tempi di conclusione: 30 giorni dall'erogazione delle somme da parte della regione e dalla pubblicazione della graduatoria definitiva.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	ricorso entro 30 giorni dalla ricezione della lettera di esclusione dal beneficio
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio-Assistenziali Servizio Interventi Socio Assistenziali ed Integrazione Sociale U.O. Interventi Residenziali per minori ed Inclusione Sociale via Garibaldi n. 26 tel.091/7404230 fax 091/7404212 g.piraino@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Funzionario Amministrativo dott. Giacomo Piraino
		Procedura erogazione servizio	partecipazione bando pubblico
		Modulistica	istanza su apposito fac simile
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	70%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	10
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	30%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	70%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	60%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Interventi di inclusione sociale e tutela dei cittadini adulti o anziani privi in tutto o in parte di autonomia o comunque incapaci di provvedere ai propri interessi, beneficiari di amministrazione di sostegno, in collaborazione con l'ufficio del Giudice Tutelare

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento.http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=21:unita-organizzativa-a-sostegno&catid=40:unita&Itemid=170
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	da Lunedì a Venerdì dalle 09.00 alle 13.00 - Mercoledì anche dalle 15.30 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 sovracircoscrizionale
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Da Lunedì a Venerdì 07.30 -14.00 Mercoledì 07.30 - 18.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti per via telematica - max 30 minuti in ufficio
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	entro 30 giorni dal recepimento del decreto o richiesta di intervento viene effettuata la prima valutazione , gli interventi successivi si sviluppano secondo i tempi stabiliti in progetto
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Interventi Socio-Assistenziali ed Integrazione Sociale Unità Organizzativa A-Sostegno Via Scopari n. 2 tel. 091/617.15.78 - 617.20.77 fax 091/617.12.78
		Responsabile del procedimento	Funzionario Sociologo Dott.ssa Paola Cantelmo p.cantelmo@soc.comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	L'accesso alle prestazioni di consulenza ed orientamento è aperto a tutti i cittadini, agli operatori dei servizi sociali e sanitari ed agli amministratori di sostegno; la presa in carico per i cittadini beneficiari di misure di protezione è subordinata al disposto decreto del Giudice Tutelare ed alla valutazione dell'U.O. A-Sostegno
		Modulistica	SI (http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=242&catid=61&Itemid=222)
		Costi	No
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100% delle richieste che pervengono all'U.O. Si prendono in considerazione le richieste pervenute dai cittadini e dall'Ufficio del Giudice Tutelare, il fabbisogno cittadino è sicuramente di entità maggiore ed in costante aumento
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Contrassegni di parcheggio per disabili - facilitare gli spostamenti con l'autovettura e la possibilità di sosta nelle aree riservate ai soggetti disabili con capacità di deambulazione sensibilmente ridotta e ai non vedenti, residenti nel Comune di Palermo.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it- Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento etchttp://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=27:unita-organizzativa-interventi-per-disabili-e-soggetti-affetti-da-patologie-croniche-e-prevenzione-delle-dipendenze-patologicheex-uffico-h&catid=40:unita&Itemid=173
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 8.30 alle 12.00 il Mercoledì anche di pomeriggio dalle 15.00 alle 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 nel territorio della IV circoscrizione
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 9.30 alle 11.30 il Mercoledì anche di pomeriggio dalle 15.30 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	11 nel territorio della IV circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti in via telematica
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 gg. dalla presentazione dell'istanza
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Interventi Socio Assistenziali e Integrazione Sociale U.O. Interventi per Disabili e Soggetti affetti da Patologie Croniche Via Franco Taormina, 1 Telefono091/7409477 Fax 091/7409464 E-mail ufficioh@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Responsabile Dott.ssa Anna Salone
		Procedura erogazione servizio	rilascio/rinnovo contrassegno di Parcheggio per Disabili
		Modulistica http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=183:modulistica-interventi-socio-assistenziali-ufficio-h-&catid=30:modulistica&Itemid=247	Istanza su fac-simile fornita dal Servizio: è possibile scaricare il modulo dal sito del Comune di Palermo[www.comune.palermo.it/modulistica online/Area della cittadinanza sociale oppure www.comune.palermo.it/Settore Servizi Socio-Assistenziali/donwload/modulistica Interventi Socio Assistenziali (ufficio H)] corredati di: • Certificato medico rilasciato dal Servizio di Medicina Legale della A.S.P. di appartenenza, da cui si evinca l'effettiva capacità di deambulazione impedita o sensibilmente ridotta o del Verbale della commissione medica integrata di cui art. 20 legge n°102/09 riportante l'esistenza dei requisiti sanitari necessari per la richiesta del rilascio del contrassegno invalidi di cui art. 381 comma 2 del DPR 495/92;(in fase di primo rilascio o per rinnovo del contrassegno con validità inferiore a 5 anni o con validità di anni 5 oltre 6 mesi dalla data di scadenza dell'autorizzazione). • Certificato del medico curante con la dicitura che confermi il "persistere delle condizioni sanitarie (capacità di deambulazione sensibilmente ridotta) che hanno dato luogo al rilascio del contrassegno invalidi" (solo per il rinnovo del contrassegno con validità di cinque anni: entro e non oltre 6
			• fotocopia del documento di riconoscimento del disabile e/o del Rappresentante Legale.; • Fotocopia del contrassegno (solo per il rinnovo); • Denuncia presso l'autorità competente in caso di furto o smarrimento;(per smarrimento si può allegare dichiarazione sostitutiva ai sensi del D.P.R. 445/00) • Attestazione di avvenuto pagamento di€ 5,00 per diritti di istruttoria della pratica • Foto formato tessera recente
		Costi	€ 5,00 per diritti di istruttoria della pratica, da effettuare presso la Tesoreria Comunale di Palermo (Banca Nazionale del Lavoro) o con bonifico
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Agevolazioni per il trasporto di persone disabili. Si tratta di interventi volti a garantire la tutela e l'inclusione della persona disabile, a contrastare fenomeni di emarginazione e di solitudine favorendo così processi di partecipazione alla vita sociale. Agevolazioni Trasporto Extraurbano: rilascio di un abbonamento individuale e/o per accompagnatore, per l'intera rete extraurbana dei mezzi dell'Azienda Siciliana Trasporti (AST); Agevolazioni per il trasporto urbano per terapie; scuola-bus: per l'accompagnamento dei minori fino alla scuola dell'obbligo, presso gli istituti frequentati.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI		
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento etc. http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=27:unita-organizzativa-interventi-per-disabili-e-soggetti-affetti-da-patologie-croniche-e-prevenzione-delle-dipendenze-patologicheex-ufficio-h&catid=40:unita&Itemid=173	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 8.30 alle 12.00 il Mercoledì anche di pomeriggio dalle 15.00 alle 17.00	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 nel territorio della IV Circoscrizione	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 9.30 alle 11.30 il Mercoledì anche di pomeriggio dalle 15.30 alle 17.30	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 nel territorio della IV Circoscrizione	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI (Enti Accreditati con il Comune)	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti in via telematica	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi	lo scuolabus da 2 a 15 gg. dalla presentazione dell'istanza, la tessera AST rilasciata il mese di Febbraio di ogni anno	
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni	
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio Assistenziali Servizio Interventi Socio Assistenziali e Integrazione Sociale Interventi per Disabili e Soggetti affetti da Patologie Croniche Via Franco Taormina, 1 tel 091/7409465 E-mail ufficioh@comune.palermo.it	
		Responsabile del procedimento	Responsabile Dott.ssa Anna Salone	
		Procedura erogazione servizio	rilascio di abbonamento (tessere Ast) -voucher per accreditamento trasporto scuolabus e trasporto presso i centri di riabilitazione in regime semiresidenziale.	
		Modulistica	Tessera AST(abbonamento):Compilazione di istanza,solo nel mese di settembre di ogni anno, su apposito fax-simile, [è possibile scaricare il modulo dal sito www.comune.palermo.it/modulistica online/Area della cittadinanza sociale oppure www.comune.palermo.it/Settore Servizi Socio-Assistenziali/donwload/modulistica Interventi Socio Assistenziali (ufficio H)] corredata di: copia autenticata del certificato di invalidità, una fotografia formato tessera, versamento di euro 3.38 su conto corrente o vaglia postale e fotocopia del documento di riconoscimento del disabile e/o del Rappresentante legale, copia della tutela, curatela , amm.ne di sostegno.trasporto scuolabus:Compilazione di istanza su apposito fax-simile, [è possibile scaricare il modulo dal sito www.comune.palermo.it/modulistica online/Area della cittadinanza sociale oppure www.comune.palermo.it/Settore Servizi Socio-Assistenziali/donwload/modulistica Interventi Socio Assistenziali (ufficio H)] corredato di verbale d'invalidità o L. 104/92 e fotocopia del documento di riconoscimento del rappresentante legale, copia di eventuale tutela, curatela , amm.ne di sostegno.	**Trasporto presso centri di riabilitazione in regime semiresidenziale(mediante Accreditamento):Compilazione di istanza su apposito fax-simile, [è possibile scaricare il modulo dal sito www.comune.palermo.it/modulistica online/Area della cittadinanza sociale oppure www.comune.palermo.it/Settore Servizi Socio-Assistenziali/donwload/modulistica Interventi Socio Assistenziali (ufficio H)] corredato da verbale rilasciato ai sensi della L. 104/92, autorizzazione rilasciata dall'ASP indicante il centro di riabilitazione, copia di eventuale tutela/curatela/amm.ne di sostegno e fotocopia del documento di riconoscimento del disabile e/o del Rappresentante Legale.trasporto .Trasporto presso centri di riabilitazione in regime di seminternato e per terapie ambulatoriali (effettuato direttamente dall'A.C.).Compilazione di istanza su apposito fax-simile, [è possibile scaricare il modulo dal sito www.comune.palermo.it/modulistica online/Area della cittadinanza sociale oppure www.comune.palermo.it/Settore Servizi Socio-Assistenziali/donwload/modulistica Interventi Socio Assistenziali (ufficio H)] corredato da Impegnativa USL per terapia;Attestato di frequenza di riabilitazione;copia certificato d'invalidità / copia certificato legge 104/92; fotocopia del documento di riconoscimento del disabile e/o del Rappresentante Legale;copia di eventuale tutela/curatela/amm.ne di sostegno.**
		Costi	nessuno, tranne per l'Ast per cui è richiesta una quota di 3,38 euro	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%	
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%	
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%	
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%	

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Concessione posto di sosta riservato ai disabili: è rivolto ai disabili impossibilitati alla deambulazione autonoma per un massimo di cinque anni rinnovabili

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento etc
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 8.30 alle 12.00, il Mercoledì anche di pomeriggio dalle 15.00 alle 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 nel territorio della IV Circoscrizione
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 8.30 alle 12.00, il Mercoledì anche di pomeriggio dalle 15.00 alle 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 nel territorio della IV Circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti in via telematica
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 20 giorni trasmissione istanza, all'U.O. Gruppo Tecnico, al fine di procedere all'emissione di ordinanze di istituzione posto H personalizzato.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Interventi Socio Assistenziali e Integrazione Sociale Interventi per Disabili e Soggetti affetti da Patologie Croniche Via Franco Taormina, 1 tel 091/7409477 Fax 091/7409464 E-mail ufficioh@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Responsabile Dott.ssa Anna Salone
		Procedura erogazione servizio	procedimento finalizzato all'emissione di ordinanze di istituzione di posti H personalizzati con l'ausilio dell'U.O. Gruppo Tecnico.
		Modulistica	Istanza su fac-simile fornita dal Servizio [è possibile scaricare il modulo dal sito www.comune.palermo.it/modulistica online/Area della cittadinanza sociale oppure www.comune.palermo.it/Settore Servizi Socio-Assistenziali/donwload/modulistica Interventi Socio Assistenziali (ufficio H)] corredata di: Certificato medico rilasciato dal Servizio di medicina Legale dell'ASP di appartenenza , attestante L'impossibilità alla deambulazione autonoma, in aggiunta ad uno dei seguenti documenti: Patente B/S o attestato di servizio rilasciato dal datore di lavoro o attestato di frequenza scolastica o attestato di attività di integrazione sociale o attestato di terapia riabilitativa continuata.Fotocopia del contrassegno, Fotocopia del documento di riconoscimento del disabile e/o del Rappresentante legale.Fotocopia della tutela, Curatela o nomina dell'Amministratore di sostegno.
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Assistenza Domiciliare Disabili Gravi favorire la permanenza e l'integrazione della persona disabile nel proprio nucleo familiare

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento etc
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 8.30 alle 12.00, il Mercoledì anche di pomeriggio dalle 15.00 alle 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 nel territorio della IV Circoscrizione
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 8.30 alle 12.00, il Mercoledì anche di pomeriggio dalle 15.00 alle 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 nel territorio della IV Circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si (Enti Privati accreditati con il Comune)
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti in via telematica
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	non quantificabile in quanto il servizio viene erogato per scorrimento graduatoria a seguito di decesso o rinuncia
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Interventi Socio Assistenziali e Integrazione Sociale Interventi per Disabili e Soggetti affetti da Patologie Croniche Via Franco Taormina, 1 tel. 0917409468 - 091421491 E-mail ufficioh@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Responsabile Dott.ssa Anna Salone
		Procedura erogazione servizio	Assistenza domiciliare per 2 ore giornaliere compreso i festivi per il governo e l'igiene dell'alloggio; per l'igiene e la cura della persona per la preparazione dei pasti; il lavaggio e la stiratura della biancheria; il disbrigo pratiche e l'opportunità di avere anche un sostegno morale. Per la gestione del servizio l'Amministrazione Comunale si avvale di Enti Accreditati, iscritti presso apposito Albo.
		Modulistica	Per il rilascio richiesta Istanza su fac-simile fornita dal Servizio (è possibile scaricare il modulo dal sito del Settore www.attivitasociali.palermo.it) corredati di: • fotocopia della legge 104/92 art. 3 comma 3; • fotocopia del certificato di invalidità 100%; • copia di eventuale tutela/curatela/amm.ne di sostegno; • copia conforme del certificato di invalidità per eventuale altro disabile presente nel nucleo familiare con punteggio superiore al 74%; • ogni altra documentazione medica aggiornata, rilasciata da struttura pubblica attestante l'eventuale aggravamento delle condizioni fisiche del disabile; • ogni altra documentazione attestante l'eventuale variazione della situazione sociale personale o del nucleo familiare; • situazione reddituale del disabile • copia del documento di riconoscimento del disabile o del tutore/curatela/amm.ne di sostegno;
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Interventi per Immigrati, Rifugiati e Nomadi: si tratta di interventi volti a fornire informazioni e orientamento ai soggetti nomadi e immigrati sui servizi sociali del Comune, sulle procedure amministrative e burocratiche, sull'accesso ai servizi legali, sanitari e lavorativi. Al fine di realizzare l'integrazione dei cittadini stranieri nel territorio comunale a mantenere i rapporti con le comunità straniere presenti nel territorio rappresentando le esigenze ai competenti organi, anche attraverso l'azione dei mediatori culturali. Interventi di tutela su incarico dell'Autorità Giudiziaria dei "minori non accompagnati"; valutazioni riguardanti i procedimenti ai sensi dell'art. 31 T.U. sull'immigrazione, per gli interventi tendenti a garantire la permanenza sul territorio italiano del genitore straniero privo di permesso di soggiorno, qualora la sua espulsione possa provocare pregiudizio ai figli minori già integratisi nel territorio cittadino;valutazione delle segnalazioni dell'Ufficio Stranieri della Questura e della presa in carico dei soggetti coinvolti nei programmi di integrazione sociale ex art. 18 Testo Unico sull'immigrazione (soggetti vittime della tratta o ridotti in schiavitù). L'Unità si occupa altresì della programmazione e del monitoraggio di progetti rivolti a migranti.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento etc
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e Venerdì dalle 9.00 alle 13.00, il Mercoledì dalle dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle 15.00 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e Venerdì dalle 9.00 alle 13.00, il Mercoledì dalle dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle 15.00 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	immediato
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio-Assistenziali Servizio Pianificazione Sociale, Gestione dei Servizi Sociali Territoriali e Salute Interventi per Immigrati, Rifugiati e Nomadi Piazza Kalsa, 31 Assistenti Sociali: Telefono 0917408887 - 0916162943 - 0916162750 Esperto Area Socio-Assistenziale e Istruttore segretariato sociale: 0917408886 - 0916161864 segreteria: 0917408885 - fax: 0916164918 ufficio.nomadi.immigrati@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Assistente Sociale Coordinatore Dott.ssa Laura Purpura
		Procedura erogazione servizio	Gli interventi si attivano o su richiesta dei migranti, o di altre istituzioni o altri servizi. i compiti riguardano la presa in carico di minori stranieri non accompagnanti, la Consulenza psico-sociale, il segretariato sociale, l'attività di mediazione culturale, l'orientamento dell'utenza alla fruizione dei servizi, l'elaborazione di progetti di integrazione sociale erx art. 18 T.U. sull'immigrazione e la valutazione sociale richiesta dall'Autorità Giudiziaria ai sensi dell'art. 31 del T.U. sull'immigrazione.
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e i Servizi Sociali

Centro di Prima Accoglienza Rifugiati Immigrati - azione 26 del Piano di Zona. Accoglienza di immigrati/e che fuggono da situazioni di pericolo presenti nei paesi di provenienza, donne in difficoltà, minori non accompagnati in situazioni di indigenza.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Settore: www.attivitasociali.palermo.it - Utilizzo di materiale informativo relativo ai servizi offerti dal Settore ed eventuale fornitura di depliant, brochure e normativa di riferimento etc
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, Mercoledì, Giovedìe Venerdì dalle 9.00 alle 11.30 il Mercoledì anche di pomeriggio dalle 15.30 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, Mercoledì, Giovedì e Venerdì dalle 9.00 alle 11.30 il Mercoledì anche di pomeriggio dalle 15.30 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	immediato
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio Assistenziali U.O. Gestione Piano di Zona via Garibaldi 26/32 Telefono 091/779.89.14 - 740.42.57 Fax 091/740.42.12 E-mail r.cusimano@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Funzionario Amministrativo dott.ssa Rosaria Cusimano
		Procedura erogazione servizio	il servizio viene erogato previa valutazione dei requisiti solo per 20 immigrati, rifugiati e rom.
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	70%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	70%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	70%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e gli interventi abitativi

Assegnazione Temporanea alloggi confiscati ai sensi del Regolamento Interventi Abitativi

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Albo Pretorio - Sito Web Comune
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e Venerdì dalle 9:00 alle 12:00 Mercoledì dalle 15:00 - alle 17:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 in sede
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e Venerdì dalle 9:00 alle 12:00 Mercoledì dalle 15:00 - alle 17:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 in sede
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	Immediati
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla comunicazione dell'Ente gestore della concreta fruibilità dell'alloggio
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Tempi previsti per legge
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio-Assistenziali Servizio Assegnazioni Sostegno all'Affitto Sanatorie e Contenzioso U.O Emergenza Abitativa, Assegnazione Alloggi E.R.P. e Confiscati
		Responsabile del procedimento	Maria Concetta Riina sostegnoaffitto@comune.palermo.it - tel. 091-7403034
		Procedura erogazione servizio	Assegnazione temporanea alloggi confiscati tramite scorrimento della apposita Graduatoria di Emergenza abitativa la quale periodicamente viene approvata e aggiornata, con le istanze acquisite, ai sensi del Titolo V del Regolamento Interventi Abitativi
		Modulistica	http://www.comune.palermo.it/modulistica.php
		Costi	No
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	70%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	60%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e gli interventi abitativi

Erogazione Contributi Integrazione Affitto ai sensi L. 431/98

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Albo Pretorio - Sito Web Comune
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e Venerdì dalle 9:00 alle 12:00 Mercoledì dalle 15:00 - alle 17:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 8 sportelli presenti nelle sedi delle Circoscrizioni
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e Venerdì dalle 9:00 alle 12:00 Mercoledì dalle 15:00 - alle 17:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 in sede
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	Immediati
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 150 giorni dalla pubblicazione della graduatoria definitiva
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Tempi previsti per legge
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio-Assistenziali Servizio Assegnazioni Sostegno all'Affitto Sanatorie e Contenzioso U. O. Integrazione all'Affitto
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Roberta Mirabile - e-mail: r.mirabile@comune.palermo.it - tel. 091-7403106
		Procedura erogazione servizio	Erogazione contributi a parziale rimborso del canone di locazione agli aventi diritto. I requisiti per accedere al contributo sono indicati nel bando pubblico emesso dal Comune ai sensi della normativa di riferimento e delle circolari Regionali
		Modulistica	SI http://www.comune.palermo.it/modulistica.php
		Costi	No
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	70%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	60%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e gli interventi abitativi

Gestione Contenzioso - revoche e/o decadenze assegnazioni alloggi E.R.P.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Albo Pretorio - Sito Web Comune
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e Venerdì dalle 9:00 alle 12:00 Mercoledì dalle 15:00 - alle 17:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 in sede
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e Venerdì dalle 9:00 alle 12:00 Mercoledì dalle 15:00 - alle 17:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 in sede
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	Immediati
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 150 giorni dalle segnalazioni pervenute dagli enti gestori.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Tempi previsti per legge
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio-Assistenziali Servizio Assegnazioni Sostegno all'Affitto Sanatorie e Contenzioso U. O. Contenzioso e Recupero alloggi
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Silvana Cantone - e-mail: s.cantone@comune.palermo.it - tel. 091-7403061
		Procedura erogazione servizio	Emissione provvedimenti di revoca per abbandono alloggio, di decadenza per cessione di alloggio o di decadenza per morosità nei pagamenti in seguito alle irregolarità accertate dallo I.A.C.P. o dall'Ufficio Valorizzazione Risorse Patrimoniali
		Modulistica	No
		Costi	No
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	70%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	60%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e gli interventi abitativi

Recupero alloggi E.R.P. occupati abusivamente

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Albo Pretorio - Sito Web Comune
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e Venerdì dalle 9:00 alle 12:00 Mercoledì dalle 15:00 - alle 17:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 in sede
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e Venerdì dalle 9:00 alle 12:00 Mercoledì dalle 15:00 - alle 17:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 in sede
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	Immediati
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Emissione ordinanza di sgombero entro 150 giorni dalla notifica della diffida al rilascio dell'alloggio
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Tempi previsti per legge
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio-Assistenziali Servizio Assegnazioni Sostegno all'Affitto Sanatorie e Contenzioso U. O. Contenzioso e Recupero alloggi
		Responsabile del procedimento	Dott.Rosario Gagliano - e-mail: r.gagliano@comune.palermo.it - tel. 091-7403002
		Procedura erogazione servizio	Emissione diffida al rilascio dell'alloggio occupato senza titolo, emissione ordinanza di sgombero, recupero coattivo tramite coinvolgimento della forza pubblica
		Modulistica	No
		Costi	No
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	70%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	60%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e gli interventi abitativi

Assegnazione in sanatoria ex art. 1 L.R. 11/2002 di alloggi E.R.P.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Albo Pretorio - Sito Web Comune
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e Venerdì dalle 9:00 alle 12:00 Mercoledì dalle 15:00 - alle 17:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 in sede
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e Venerdì dalle 9:00 alle 12:00 Mercoledì dalle 15:00 - alle 17:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 in sede
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	Immediati
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Emissione provvedimenti di assegnazione entro 60 giorni dalla completa integrazione documentale del richiedente
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Tempi previsti per legge
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio-Assistenziali Servizio Assegnazioni Sostegno all'Affitto Sanatorie e Contenzioso U. O. Sanatoria e Voltura
		Responsabile del procedimento	Sig.ra Di Laura Antonina - e-mail: a.dilaura@comune.palermo.it - tel. 091-7403083
		Procedura erogazione servizio	Emissione provvedimenti di assegnazione in sanatoria di alloggi di proprietà comunale, le cui istanze risultano presentate entro il 18/08/2009, in seguito alla completa integrazione documentale.
		Modulistica	No
		Costi	No
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	70%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	60%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e gli interventi abitativi

Ricoveri d'urgenza in strutture ricettive ai sensi del regolamento interventi abitativi

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Albo Pretorio - Sito Web Comune
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lunedì a Venerdì dalle 9:00 alle 13:30 Mercoledì dalle 15:00 - alle 17:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 in sede
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Da Lunedì a Venerdì dalle 9:00 alle 13:30 Mercoledì dalle 15:00 - alle 17:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 in sede
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	Immediati
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla notifica dell'ordinanza di sgombero
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Tempi previsti per legge
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio-Assistenziali Servizio Assegnazioni Sostegno all'Affitto Sanatorie e Contenzioso U.O Emergenza Abitativa, Assegnazione Alloggi E.R.P. e Confiscati
		Responsabile del procedimento	Maria Concetta Riina sostegnoaffitto@comune.palermo.it - tel. 091-7403034
		Procedura erogazione servizio	In caso di estrema urgenza, dovuta a crolli, incendi ed altre calamità non prevedibili, per i quali sia stata disposta ordinanza di sgombero, l'Amministrazione, nei limiti delle risorse finanziarie disponibili, interviene per dare alloggio alle famiglie indigenti, utilizzando transitorie strutture di ricovero
		Modulistica	SI http://www.comune.palermo.it/modulistica.php
		Costi	No
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	2
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	70%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	60%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e gli interventi abitativi

Assegnazione alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Albo Pretorio - Sito Web Comune
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e Venerdì dalle 9:00 alle 12:00 Mercoledì dalle 15:00 - alle 17:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 in sede
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e Venerdì dalle 9:00 alle 12:00 Mercoledì dalle 15:00 - alle 17:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 in sede
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	Immediati
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla comunicazione dell'Ente gestore della concreta fruibilità dell'alloggio
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Tempi previsti per legge
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi Socio-Assistenziali Servizio Assegnazioni Sostegno all'Affitto Sanatorie e Contenzioso U.O Emergenza Abitativa, Assegnazione Alloggi E.R.P. e Confiscati
		Responsabile del procedimento	Maria Concetta Riina sostegnoaffitto@comune.palermo.it tel. 091-7403034
		Procedura erogazione servizio	Assegnazione alloggi di cui al Bando 2003/2004 tramite lo scorrimento della relativa graduatoria approvata nel 2006. Emissione di eventuali provvedimenti di annullamento assegnazione e decadenza graduatoria
		Modulistica	No
		Costi	No
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	70%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	60%
		Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e l'istruzione

Frequenza Asili Nido

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Asili Nido - Circolari inviate ai più importanti uffici comunali (URP, Circoscrizioni etc.) - stampa
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lun. mart. giov. 9,00-12,30, mercoledì: 15,30-17,30 presso l'Ufficio Servizi per l'Infanzia; mart. giov. 9,30-12,30 e merc. 15,30-17,30 presso i nidi
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Dai primi giorni di settembre al 30 giugno L'orario di apertura dei nidi va dalle ore 7,30 alle ore 15,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti presso strutture asili nido
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Presentazione domanda d'iscrizione dal 2 al 31 gennaio di ogni anno; entro lo stesso termine possono essere presentate istanze motivate per il trasferimento dei minori frequentanti ad un altro asilo
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Ricorso in opposizione avverso la graduatoria: **entro 10 gg**. dalla pubblicazione della graduatoria provvisoria per l'accesso agli Asili Nido, presso l'Ufficio Servizi per l'Infanzia; Ricorso giurisdizionale: **entro 60 gg**. dalla data di pubblicazione della graduatoria definitiva al TAR; Ricorso straordinario: **entro 120 gg**. dalla data di pubblicazione della graduatoria definitiva al Pres. della Regione Sicilia.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	**Area della Scuola e Realtà dell'Infanzia** e-mail: areascuola@comune.palermo.it; Ufficio Servizi per l'Infanzia e-mail: servizinfanzia@comune.palermo.it; Via Notarbartolo 21/A 90141 Palermo tel. 091/7404387 - 4342 4320- Fax 091/7404311
		Responsabile del procedimento	Dott. Santa Catania e-mail: s.catania@comune.palermo.it;
		Procedura erogazione servizio	**Consegna cartacea:** Istanza di iscrizione del minore da presentare presso le segreterie dei nidi; **per posta:** Istanza di iscrizione del minore inviata presso l'Ufficio Servizi per l'Infanzia via Notarbartolo, 21/A entro il 31 gennaio; **via e-mail**: istanza d'iscrizione del minore da inviare a: servizinfanzia@comune.palermo.it; settoreservizieducativi@cert.comune.palermo.it.
		Modulistica	**Si** - (Domanda di iscrizione per gli Asili nido comunali dei bambini dai 0 ai 3 anni residenti al Comune di Palermo, pubblicata sul sito del Comune di Palermo - portale della scuola).
		Costi	Quota di compartecipazione in base al reddito.
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Ufficio Servizi per l'Infanzia
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	**Il dato sarà fornito non appena sarà conclusa l'eleborazione della customer satisfaction**
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	60%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	**Il dato sarà fornito non appena sarà conclusa l'eleborazione della customer satisfaction**
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	98%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e l'istruzione

Erogazione contributi obbligatori, ai sensi della normativa vigente alle scuole Primarie e Secondarie di primo grado statale e paritarie per le spese scolastiche - Borse di Studio .

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min.2 di cui 1 informatico)	Sito web:www.comune.palermo.it Circolari inviate alle Istituzioni Scolastiche
	Accesso	Giorno/ore apertura	Area della Scuola - Ufficio Servizi per le scuole:lun.mart.giov.dalle 9,00 alle 12,30 Mercoledì ore 15,30 - 17,30 Istituzioni Scolastiche Statali: secondo rispettivi orari di ricevimento.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni	Segreterie delle Istituzioni Scolastiche
	Erogazione	Giorni/ore apertura	GG.ricevimento della Tesoreria Comunale secondo il calendario stabilito e pubblicato
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	NO c/o sportelli della Tesoreria Comunale
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica 10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio	Max 60 giorni dalla trasmissione delle somme da parte della Regione Siciliana
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Max 60 gg.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Scuola e Realtà dell'Infanzia Ufficio Servizi per le Scuole U.O. Refezione Scolastica e Contributi Diritto allo Studio Via Notarbartolo, 21/A Tel. 0917404322 Fax 0917404352 (e-mail: serviziscuole@comune.palermo.it)
		Responsabile del procedimento	Dott. Pietro Valenti (e-mail : p.valenti@comune.palermo.it)
		Procedura erogazione servizio	1 Pubblicazione Bando Regionale; 2 Presentazione Istanze dei richiedenti c/o le Istituzioni Scolastiche; 3 Istruttoria delle istanze ; 4 approvazione elenco dei beneficiari ; 5 assegnazione somme da parte della Regione Siciliana; 6 Pagamento delle Borse di Studio ai beneficiari.
		Modulistica	SI reperibile su http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=8
		Costi	Imposta di bollo pari a € 2,00 se dovuta.
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1 Segreteria Istituzioni Scolastiche; 2 Area della Scuola - Ufficio Servizi per le Scuole.
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e l'istruzione

Fornitura gratuita LIBRI DI TESTO - D.P.C.M. 320/99 (e successive modifiche)

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web:www.comune.palermo.it Circolari inviate alle Istituzioni Scolastiche
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Area della Scuola - Ufficio Servizi per le Scuole: Lunedì - Martedì - Giovedì ore 09.00-12,30 Mercoledì ore 15,30 - 17,30 Istituzioni Scolastiche Statali: secondo rispettivi orari di ricevimento.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni Ude e Istituti Scolastici (min. 1)	Segreterie delle Istituzioni Scolastiche. Area della Scuola - Ufficio Servizi per le Scuole.
	Erogazione	Giorni/ore apertura	GG. di ricevimento degli Istituti di Credito delle Istituzioni Scolastiche, secondo il calendario stabilito dalle Istituzioni stesse.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni Ude e Istituti Scolastici (min. 1)	NO c/o sportelli deli Istituti di Credito.
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI .
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica 10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Max 60gg. Dalla trasmissione delle somme da parte della Regione Siciliana.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Max 60 gg.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Scuola - Ufficio Servizi per le Scuole U.O. Refezione Scolastica e Contributi Diritto allo Studio Via Notarbartolo, 21/A tel. 0917404312-55 Fax 0917404352 (e-mail: serviziscuole@comune.palermo.it)
		Responsabile del procedimento	Dott. Pietro Valenti (e-mail: p.valenti@comune.palermo.it)
		Procedura erogazione servizio	1 Pubblicazione Bando Regionale; 2 Presentazione istanze dei richiedenti c/o le Istituzioni Scolastiche; 3 Istruttoria delle istanze; 4 Approvazione elenco dei beneficiari; 5 Assegnazione somme da parte della Regione Siciliana; 6 Distribuzione delle somme alle Istituzioni Scolastiche; 7 Pagamento del contributo ai beneficiari.
		Modulistica	Si reperibile su http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=8
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1 Segreterie delle Istituzioni Scolastiche; 2 Area della Scuola - Ufficio Servizi per le Scuole.
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e l'istruzione

Erogazione dei pasti veicolati secondo le modalità previste nel Capitolato d'Oneri e relativi allegati

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min.2 di cui 1 informatico)	Sito web Comune di Palermo - Circolari inviate alle Direzioni delle Istituzioni Scolastiche - Procedura interamente informatizzata.
	Accesso	Giorno/ore apertura	Lunedì - Martedì - Giovedì ore 09.00-12,30 Mercoledì ore 15,30 - 17,30 - Accesso on-line quotidiano al sito web www.comune.palermo.it
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni	**NO** . Accesso on-line quotidiano al sito web www.comune.palermo.it
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì - Martedì - Giovedì ore 09.00-12,30 Mercoledì ore 15,30 - 17,30 - Accesso on-line quotidiano al sito web www.comune.palermo.it
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	NO
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI . Per pagamento ticket refezione scolastica
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio	Erogazione del servizio giornaliero per tutta la durata dell'anno scolastico .
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Max 60 gg.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Scuola e Realtà dell'Infanzia Ufficio Servizi per le Scuole U.O. Refezione Scolastica e Contributi Diritto allo Studio Via Notarbartolo, 21/A el. 0917404322 Fax 0917404352 (e-mail: serviziscuole@comune.palermo.it)
		Responsabile del procedimento	Dott. Pietro Valenti (e-mail: p.valenti@comune.palermo.it)
		Procedura erogazione servizio	Dopo espletamento gara di appalto, l'erogazione del servizio avviene a seguito di presentazione di istanza ed annessa documentazione tutta pubblicata sul sito (www.comune.palermo.it) e trasmessa on-line a tutte le Istituzioni Scolastiche con Centri di Refezione.
		Modulistica	SI . Mod .916,2.1
		Costi	Come da tabella ticket approvata
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	95%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Uffici del Servizio e Segreteria Istituzioni Scolastiche dotate di centri di refezione
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	65%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e l'istruzione

Ufficio Servizi per l'Infanzia - Scuola dell'Infanzia comunale - Assunzione personale supplente insegnanti di scuola dell'infanzia comunali.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Avviso e graduatoria generale del personale supplente insegnante di scuola dell'infanzia - graduatoria di UDE pubblicati sul sito Web Comune di Palermo, Albo Pretorio, bacheche dell'Area e delle UDE.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, Martedì e Giovedi': 9,30-12,30 Mercoledi: 15,30-17,30.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	**Area della Scuola - Ufficio Servizi per l'infanzia.**
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, Martedì e Giovedi': 9,30-12,30 Mercoledi: 15,30-17,30.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	**Area della Scuola - Ufficio Servizi per l'infanzia - Unità Didattica Educativa (U.D.E.).**
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	Immediate
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Avviso triennale entro 10 giorni dalla pubblicazione della graduatoria dell'**Ufficio Scolastico Provinciale di Palermo**.
			Ricezione istanze entro 20 giorni dalla pubblicazione dell'avviso.
			Formulazione graduatoria generale per conferimento supplenze e formulazione graduatorie distinte per Unità Didattiche Educative **(U.D.E.) entro 90 giorni** dall'avviso triennale per l'inserimento nella graduatoria per il conferimento delle supplenze delle scuole dell'infanzia Comunali.
			Convocazione supplenti per incarichi annuali o al termine delle attività didattiche entro una settimana antecedente l'avvio dell'anno scolastico.
			Convocazione da parte delle UDE per conferimento incarico temporaneo entro lo stesso giono dell'assenza dell'insegnante titolare.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Ricorso in opposizione: **entro 10 gg**. dalla pubblicazione della graduatoria generale provvisoria per conferimento supplenze, presso ll'Ufficio Servizi per l'Infanzia; Ricorso giurisdizionale: **entro 60 gg**. dalla data di pubblicazione della graduatoria al TAR; Ricorso straordinario: **entro 120 gg**. dalla data di pubblicazione della graduatoria al Pres. della Regione Sicilia.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	**Area della Scuola -e-mail: areascuola@comune.palermo.it; Ufficio Servizi per l'Infanzia - e-mail: servizinfanzia@comune.palermo.it; Via Notarbartolo 21/A 90141 Palermo tel. 091/7404387 - 4342 4320- Fax 091/7404311**
		Responsabile del procedimento	D.ssa Giulia Di Matteo e-mail: g.dimatteo@per.comune.palermo.it
Trasparenza	Chiarezza procedure	Procedura erogazione servizio	Il Servizio è erogato alle insegnanti che hanno presentato istanza, conforme all'avviso, per l'inserimento nella graduatoria generale per il conferimento delle supplenze nelle scuola dell'infanzia tramite: **convocazione** delle insegnanti per assegnazione incarichi annuali e di sostegno alunni disabili certificati dall'U.S.P. di Palermo; **convocazione** docenti da parte delle singole Unità Didattica Educativa (U.D.E.) per conferimento incarichi temporanei; **- stipula** contratti individuali di lavoro.
		Modulistica:**SI/NO**	**SI** - (Istanza di partecipazione alla procedura per l'inserimento nella graduatoria generale per conferimento supplenze nella scuole dell'infanzia reperibile sul sito del Comune di Palermo).
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
Trasparenza	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	**Ufficio Servizi per l'infanzia - Gestione Scuole dell'Infanzia e Unità Didattiche Educative (UDE).**
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e l'istruzione

Assistenza igienico - personale in favore di alunni diversamente abili frequentanti le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado statali

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Circolare predisposta dall'Ufficio Servizi per le Scuole ad inizio di ciascun anno scolastico e trasmessa alle Istituzioni Scolastiche.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Area della Scuola - Ufficio Servizi per le Scuole: Lun.Mart.e giov. Dalle 9,00 alle 12,30 e merc. Dalle 15,30 alle 17,30. Istituzioni Scolastiche Statali: secondo rispettivi orari di ricevimento.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni Ude e Istituti Scolastici (min. 1)	Segreterie delle Istituzioni Scolastiche Area della Scuola - Ufficio Servizi per le Scuole.
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Tutti i giorni secondo il calendario scolastico.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni Ude e Istituti Scolastici (min. 1)	Nelle Istituzioni Scolastiche Statali.
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Dal primo giorno di ciascun anno scolastico.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Scuola - Ufficio Servizi per le Scuole U.O. Gestione Collaboratori Scolastici c/o le Scuole. Via Notarbartolo,21/A - tel.091/7404330/78 - fax 091/7404311 e-mail:serviziscuole@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott. Pietro Valenti e-mail: p.valenti@comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	Presentazione istanza presso l'Istituzione Scolastica, corredata dalla certificazione medica rilasciata dall'ASP; Assegnazione del personale comunale, con la qualifica di Collaboratore Professionale Scolastico, per l'Assistenza igienico-personale all'alunno.
		Modulistica	NO
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Area della Scuola - Ufficio Servizi per le Scuole Segreterie delle Istituzioni Scolastiche
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e l'istruzione

Ufficio Servizi per l'Infanzia - Frequenza Scuole dell'Infanzia comunale -

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	**Circolare avvio iscrizioni al nuovo anno scolastico e graduatoria definitiva per l'accesso nella scuola dell'infanzia Comunale sul sito Web Comune di Palermo e nelle bacheche dell'Area Scuola e delle scuole dell'infanzia comunali.**
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lunedì a Venerdì dalle ore 9,00 alle 12,30 e Mercoledì dalle 15,30 alle 17,30
		Sportelli presenti	Unità Didattiche Educative (U.D.E)
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Da Lunedì a Venerdì dalle ore 8,00 alle 14,00 o 8,00/16,00 per le scuole con refezione
		Sportelli presenti	Scuola dell'infanzia comunali
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	immediate
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione del servizio	Inizio anno scolastico
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Ricorso in opposizione avverso la graduatoria: **entro 10 gg**. dalla pubblicazione della graduatoria provvisoria per l'accesso alle scuole dell'infanzia comunali, presso la sede dell'Unità Didattica Educativa (UDE) cui afferisce la scuola prescelta; Ricorso giurisdizionale: **entro 60 gg**. dalla data di pubblicazione della graduatoria al TAR; Ricorso straordinario: **entro 120 gg**. dalla data di pubblicazione della graduatoria al Pres. della Regione Sicilia.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	**Area della Scuola e-mail: areascuola@comune.palermo.it; Ufficio Servizi per l'Infanzia e-mail: servizinfanzia@comune.palermo.it; Via Notarbartolo 21/A 90141 Palermo tel. 091/7404387 - 4342 4320- Fax 091/7404311**
		Responsabile del procedimento	D.ssa Giulia Di Matteo e-mail g.dimatteo@per.comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	**Consegna cartacea** dell'istanza di iscrizione del minore alla scuola dell'infanzia presso le segreterie della Unità Didattica Educativa competente entro il 28 febbraio; **On-line**, presso l'indirizzo di posta elettronica della Unità Didattica Educativa cui afferisce la scuola prescelta entro il 28 febbraio.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Modulistica	**Si** - (Domanda di iscrizione scuola dell'infanzia comunale dei bambini dai 3 ai 5 anni residenti al Comune di Palermo, pubblicata sul sito del Comune di Palermo - portale della scuola -).
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
		N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	U.D.E
		Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	71%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	**100%**
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	**100%**

CARTA DEI SERVIZI

ASSISTENZA SPECIALISTICA AGLI ALUNNI DISABILI DELLE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIE E SECONDARIE DI I° GRADO.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Tramite circolare alle Ist.Scol. e avviso sul sito del Comune di Palermo all'Albo Pretorio sulle modalità di attivazione del Servizio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Area della Scuola: Ufficio Assistenza Scolastica - U.O. Assistenza Specialistica da Lunedì a Venerdì ore 9.00-12.30 Mercoledì ore 15.30-17.30 Istituzioni Scolastiche Statali: secondo rispettivi orari di ricevimento
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	NO
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Tutti i giorni, mediamente 2 ore, articolate secondo le esigenze del minore assistito c/o le Ist. Scol.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Presso tutte le istituzioni scolastiche statali che hanno fatto richiesta per l'attivazione del servizio
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Il servizio è curato dai Dirigenti Scol. a seguito dell'erogazione del contributo da parte dell'Area della Scuola e svolto dagli operatori specializzati i quali prestano la loro attività in favore dei minori disabili
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	immediato max 15 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Attivazione del servizio con l'inizio dell'anno scolastico compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	entro 10 giorni dalla data dell'avvio del servizio
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della scuola - via Notarbartolo 21/a, 90141 Palermo e.mail:settoreservizieducativi@cert.comune.palermo.it tel 091/7404389-57 fax 091/7404398 Ufficio Assistenza Scolastica e.mail:assistenzascolasticascuole@comune.palermo.it tel 091/7404310
		Responsabile del procedimento	d.ssa Francesca Paola Anna Sortino (referente tecnico)- e.mail: f.p.a.sortino@comune.palermo.it d.ssa S.Merendino (referente amm.vo) e.mail: s.merendino@comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	A seguito di bando pubblico, predisposizione graduatoria per gli assistenti specializzati da assegnare alle scuole che hanno fatto richiesta per gli alunni disabili frequentanti - erogazione contributo alle istituzioni scolastiche per provvedre all'espletamento del servizio per il tramite dell'assistente assegnato al minore disabile
		Modulistica: **SI/NO**	Modello istanza da richiedere alle istituzioni scolastiche
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	U.O. Assistenza specialistica e Istituzioni Scolastiche
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100% Rapporti con le famiglie e raccordi operativi con gli assistenti e con altre figure istituzionali che a vario titolo si occupano dei minori disabili
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100% - Il servizio è erogato a tutti i minori disabili in possesso dell'art.3 comma 3^ Legge 104/92 i cui genitori fanno richiesta benchè non a copertura dell'intero orario scolastico a causa delle insufficienti risorse finanziarie disponibili
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	98% relativo alla qualità del servizio, mentre è risultato inadeguato il tempo di erogazione
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e l'istruzione

Ufficio Servizi per l'Infanzia - Scuole Comunali dell'Infanzia - Integrazione degli alunni disabili.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Avvisi affissi nelle scuole.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lunedì a Venerdì ore scolastiche
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Via Germania n.8
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lunedì a Venerdì dalle ore 8,00 alle 14,00 o 8,00/16,00 per le scuole con refezione.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Presso tutte le Sezioni di Scuola dell'Infanzia comunale
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	Immediate
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Attivazione del servizio con l'inizio dell'anno scolastico
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	**Area della Scuola - e-mail: areascuola@comune.palermo.it - Ufficio Servizi per l'Infanzia - e-mail: servizinfanzia@comune.palermo.it - Via Notarbartolo 21/A 90141 Palermo tel. 091/7404387 - 4342 4320- Fax 091/7404311**
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Rosanna Patorno - **e-mail: r.patorno@comune.palermo.it;**
		Procedura erogazione servizio	**Supporto alle insegnanti con minori disabili o con disagi comportamentali e disturbi dell'attenzione; Supporto genitoriale, pianificazione e invio, se necessario, dei genitori all'Asp di appartenenza dove verranno rappresentate le criticità riscontrate.**
		Modulistica: **SI/NO**	No
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	U.O. Pedagogica e U.D.E. di competenza
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e l'istruzione

Istruzione. Progetti Educativi

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min.2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari inviate alle scuole ed agli uffici coinvolti (U.S.P.; URP, Unità decentrate per la lotta alla
	Accesso	Giorno/ore apertura	Lunedì - Martedì - Giovedì: 9:00-12:30, Mercoledi: 15:30-17:30 presso l'Ufficio ed attraverso incontri finalizzati alla divulgazione della conoscenza rivolti ai docenti ed ai partner coinvolti
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni	Presso le unità decentrate per la lotta alla dispersione scolastica
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Dal mese di ottobre alla fine dell'anno scolastico
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	no
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	si, attraverso le scuole
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti presso l'Area della Scuola - U.O. Educazione Permanente.
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio	30 giorni dalla presentazione delle adesioni da parte delle scuole ed in base alla calendarizzazione comunicata ad inizio anno
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Eventuali disservizi possono essere sempre segnalati con riscontro entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Scuola - Ufficio Capo Area - Via Notarbartolo, 21/A , 90141 areascuola@comune.palermo.it tel. 091 7404337 - 7404350, fax 091 7404324 U.O. Educazione Permanente portaledellascuola@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Cecilia Villanova
		Procedura erogazione servizio	Programmazione offerta formativa in sinergia con partner pubblici e privati. Divulgazione delle iniziative. Ricezione adesione scuole e pianificazione attività progettuali. Somministrazione customer satisfaction e elaborazione dati raccolti.
		Modulistica	Il modulo di adesione viene inviato contestualmente alla circolare ed è scaricabile dal sito web.
		Costi	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Area della Scuola - Via Notarbartolo, 21/A , 90141 areascuola@comune.palermo.it
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e l'istruzione

Interventi per la lotta alla dispersione scolastica.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Circolari inviate alle Istituzioni Scolastiche-e pubblicate sul portale della scuola (sito istituzionale)
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì - Martedì - Giovedì: 9:00 - 12:30, Mercoledi: 15:30-17:30 presso l'Ufficio
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni Ude e Istituti Scolastici (min. 1)	Unità decentrate per la lotta alla dispersione scolastica *
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì - Martedi - Giovedì ore 9:00 - 12:30, Mercoledì ore 15:30 - 17:30 presso l'Area della Scuola - Ufficio Capo Area - Via Notarbartolo, 21/A
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni Ude e Istituti Scolastici (min. 1)	Unità decentrate per la lotta alla dispersione scolastica*
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti presso l'Area della Scuola - U.O. Dispersione Scolastica: Prevenzione e Successo Formativo
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	72 ore dalla segnalazione da parte della scuola viene effettuata la prima visita domiciliare
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Eventuali disservizi possono essere sempre segnalati con riscontro entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Scuola - Ufficio Capo Area - Via Notarbartolo, 21/A , 90141 areascuola@comune.palermo.it tel. 091 7404331 - U.O. Dispersione Scolastica: Prevenzione e Successo Formativo
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Sabrina Di Salvo
		Procedura erogazione servizio	Il servizio parte su segnalazione della scuola di inadempienze scolastiche. Ad ogni segnalazione viene effettuata una visita domiciliare. In base alle situazioni riscontrate il caso può essere segnalato successivamente alle autorità competenti (Servizi Sociali, Procura per i minori , V.V.U.U.)
		Modulistica	Allegata alla circolare e pubblicata sul portale della scuola http://portscu.comune.palermo.it/portscu/jsp/home.do?sportello=portscu
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Area della Scuola - Via Notarbartolo, 21/A , 90141 areascuola@comune.palermo.it
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

* c/o Scuola Materna Primavera - Viale Regione Siciliana, 2257
* c/o 1^ UDE - Via Messina Marine, 15
* c/o I.C. Borgo Ulivia - Pirandello Via Dell' Usignolo, 5
* c/o I.C. Crispi/Cocchiara - Via Barisano da Trani, 35
* c/o I.C. Vittorio Emanuele III, plesso Capitano Basile, - Via Capitano Basile, 53

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sezione sull'home page del Comune di Palermo; Applicativo Super@ – Modulistica on line ed in Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedi e Giovedì ore 9:00 - 13:00 Mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedi e Giovedì ore 9:00 - 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di delegare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	Immediati
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	1) Immediati 2) tre/cinque giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ricorsi (max tempi previsti per legge)	Immediati
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo Tel. 091/7404633 - Fax: 091/688.27.95 PEC: suapfacile@cert.comune.palermo.it;
		Responsabile	Dott. Matteo Benigno
		Procedura erogazione servizio	Consulenza ed orientamento all'utenza per la promozione, diffusione e la migliore conoscenza delle opportunità e potenzialità esistenti per lo sviluppo economico del territorio
		Modulistica	Sezione sull'home page del Comune di Palermo; Applicativo Super@ – Modulistica on line ed in Ufficio http://cqd.comune.palermo.it/CQDSupera/CQDViewFrames.jsp?ep=ATTPRO
		Costi	**DIRITTI DI RICERCA** per ogni documento risalente a non oltre un anno dalla richiesta nulla è dovuto. per ogni documento risalente a oltre un anno dalla richiesta e fino a 10 anni: € 0,55 per ogni documento risalente ad oltre 10 anni dalla richiesta e fino a 20 anni: € 2,60 per ogni documento risalente ad oltre 20 anni dalla richiesta: € 5,20 COSTI DI RIPRODUZIONE riproduzione fotostatica formato UNI A/4 (o formati inferiori): € 0,15 a pagina. riproduzione fotostatica per formati superiori all'UNI A/4 e per formati UNI A/3 : € 0,25 a pagina costo di stampa di documento ricavato da memoria informatica: € 0,15
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Tutto lo Sportello Unico Attività Produttive
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le attività impreditoriali e produttive

Autorizzazioni per collocazioni di impianti e mezzi pubblicitari temporanei e permanenti ed affissione di manifesti murali

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web Comune di Palermo - Sportello Unico per le Attività Produttive - Super@ - procedimenti e modulistica - Circolari e comunicazioni affisse nelle bacheche dell'ufficio.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	1) accesso allo sportello telematico: http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera 2)posta certificata e firma digitale: sviluppoeconomico@cert.comune.palermo.it 3) per appuntamento, previa richiesta scritta e motivata tramite PEC; 4) Ufficio Assistenza all'utenza di Via Monte San Calogero 28 nei giorni e orari seguenti: LUN. E VEN. dalle 9.00 alle13.00; MERCOLEDI' dalle 15.00 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	1) l'Ufficio Rilascio Atti Piano T. Via U. La Malfa 34 nei giorni e orari seguenti:Da LUN. a VEN. dalle 9.00 alle 13.00; MERCOLEDI' dalle 15.00 alle17.00; 2) mediante spedizione posta elettronica certificata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI, mediante specifica delega del richiedente l'autorizzazione
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Secondo quanto previsto dalla delib.C.C.n°608 del 27/10/2011 che approva il regolamento "Disciplina dei procedimenti amm.vi del Comune di Palermo" i tempi previsti per il rilascio delle autorizzazioni pubblicità permanenti sono giorni 60 ,per il rilascio della pubblicità temporanea giorni 30; entro 4 giorni per le affissioni murali.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Entro 10 giorni avverso le comunicazioni di avvio di procedimenti negativi; entro i termini previsti dalla legge (60gg.) nei casi di ricorsi ai Giudici Amministrativi.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alle Imprese Servizio Concessioni Suolo Pubblico e Pubblicità Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel.091/7404613- 4612 – 4621 Fax:091/688.27.95 email: sviluppoeconomico@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Caterina Sciortino; per le affissioni Sig.ra Maria Pia Perchia
		Procedura erogazione servizio	Il servizio viene erogato a seguito di istanza prodotta utilizzando la modulistica di seguito riportata e scaricabile dal sito web del Comune di Palermo. Durante la successiva fase istruttoria, l'istante, laddove necessario, può essere invitato ad integrare la documentazione già prodotta e ritenuta carente. A conclusione di detta fase viene emesso un formale provvedimento amministrativo che, se di contenuto positivo, autorizza il richiedente a collocare temporaneamente o permanentemente l'impianto o il mezzo pubblicitario; se di contenuto negativo, assume la forma di rigetto della richiesta per le motivazioni in esso riportate. Le affissioni di manifesti murali vengono effettuate dagli attacchini comunali negli appositi spazi (stendardi) gestiti dal Servizio Affissioni.
		Modulistica: **SI/NO**	http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=14
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria (Delib.C.C.n°20del2/3/2011) e pagamento dell'imposta comunale di pubblicità e dei diritti di affissione come da Regolamento comunale sulla pubblicità e pubbliche affissioni (ultimo agg. Deli. Comm. Straord. N°39 del 23.03.2012) e variabili in base alle tipologie e caratteristiche dell'impianto, ubicazioni, dimensioni, durata e quantità dei manifesti.)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Per le autorizzazioni di pubblicità permanente e temporanea viene coinvolto l'Ufficio del Centro Storico per l'espressione del parere allorquando la pubblicità viene richiesta nel centro storico cittadino e la, Sovraintendenza ai BB.CC. se la collocazione della pubblicità viene richiesta in siti di particolare pregio storico ed architettonico; vengono coinvolti oltre ai suddetti, anche il Serv. Mobilità e Traffico.
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	65%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	70%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	65%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	90%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	90%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le attività impreditoriali e produttive

Autorizzazione di suolo pubblico per passi ed accessi carrabili

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web Comune di Palermo - Circolari e comunicazioni affisse nelle bacheche dell'ufficio.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	1) accesso allo sportello telematico: http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera 2)posta certificata e firma digitale: sviluppoeconomico@cert.comune.palermo.it 3) per appuntamento, previa richiesta scritta e motivata tramite PEC; 4) Ufficio Assistenza all'utenza di Via Monte San Calogero 28 nei giorni e orari seguenti: LUN. E VEN. dalle 9.00 alle13.00; MERCOLEDI' dalle 15.00 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	1) l'Ufficio Rilascio Atti Piano T. Via U. La Malfa 34 nei giorni e orari seguenti:Da LUN. a VEN. dalle 9.00 alle 13.00; MERCOLEDI' dalle 15.00 alle17.00; 2) mediante spedizione posta elettronica certificata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI, mediante specifica delega del richiedente la concessione
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	60 giorni dalla data di completamento della documentazione, comprensiva di eventuali pareri di altri Uffici e/o Servizi.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni avverso le comunicazioni di avvio di procedimenti negativi; entro i termini previsti dalla legge (60gg.) nei casi di ricorsi ai Giudici Amministrativi.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alle Imprese Servizio Concessioni Suolo Pubblico e Pubblicità Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel.091/7404613- 4612 – 4621 Fax:091/688.27.95 email: sviluppoeconomico@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Sig. Orazio Peres
		Procedura erogazione servizio	Il servizio viene erogato a seguito di istanza prodotta utilizzando la modulistica di seguito riportata e scaricabile dal sito web del Comune di Palermo. Durante la successiva fase istruttoria, l'istante, laddove necessario, può essere invitato ad integrare la documentazione già prodotta e ritenuta carente. A conclusione di detta fase viene emesso un formale provvedimento amministrativo che, se di contenuto positivo, autorizza il richiedente ad utilizzare i lsuolo pubblico per la finalità richiesta; se di contenuto negativo, assume la forma di rigetto della richiesta per le motivazioni in esso riportate.
		Modulistica: **SI/NO**	http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=14
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria (Delib.C.C.n°20 del 2/3/2011) e pagamento tassa occupazione suolo pubblico come da regolamento TOSAP.
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Ufficio Tecnico del Settore; Serv. Mobilità e Traffico.
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	60%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	70%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	60%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le attività impreditoriali e produttive

Concessioni di suolo pubblico temporanee e permanenti (scavi e luminali - tende - impianti di distribuzione carburanti ponteggi, cassoni, piattaforme aeree, manifestazioni, traslochi, fioriere, rastrelliere, esercizi di somministrazione)

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web Comune di Palermo - Sportello Unico per le Attività Produttive - Super@ - procedimenti e modulistica - Circolari e comunicazioni affisse nelle bacheche dell'ufficio.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	1) accesso allo sportello telematico: http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera 2)posta certificata e firma digitale: sviluppoeconomico@cert.comune.palermo.it 3) per appuntamento, previa richiesta scritta e motivata tramite PEC; 4) Ufficio Assistenza all'utenza di Via Monte San Calogero 28 nei giorni e orari seguenti: LUN. E VEN. dalle 9.00 alle13.00; MERCOLEDI' dalle 15.00 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	1) l'Ufficio Rilascio Atti Piano T. Via U. La Malfa 34 nei giorni e orari seguenti:Da LUN. a VEN. dalle 9.00 alle 13.00; MERCOLEDI' dalle 15.00 alle17.00; 2) mediante spedizione posta elettronica certificata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI, mediante specifica delega del richiedente l'autorizzazione
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 60 giorni per le occupazioni permanenti; entro 30 giorni per le occupazioni temporanee.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Entro 10 giorni avverso le comunicazioni di avvio di procedimenti negativi; entro i termini previsti dalla legge(60gg.) nei casi di ricorsi ai Giudici Amministrativi.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alle Imprese Servizio Concessioni Suolo Pubblico e Pubblicità Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel.091/7404622-4660 – 4626 Fax:091/688.27.95 email:sviluppoeconomico@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Sig. Giuseppe Agrusa - Sig.ra Matilde Ciaccio
		Procedura erogazione servizio	Il servizio viene erogato a seguito di istanza prodotta utilizzando la modulistica di seguito riportata e scaricabile dal sito web del Comune di Palermo. Durante la successiva fase istruttoria, l'istante, laddove necessario, può essere invitato ad integrare la documentazione già prodotta e ritenuta carente. A conclusione di detta fase viene emesso un formale provvedimento amministrativo che, se di contenuto positivo, autorizza il richiedente ad utilizzare il suolo pubblico per la finalità richiesta; se di contenuto negativo, assume la forma di rigetto della richiesta per le motivazioni in esso riportate.
		Modulistica: **SI/NO**	http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=14
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria (delib.C.C.n°20 del 2/3/2011) e pagamento tassa occupazione suolo pubblico come da regolamento TOSAP, TARIFFARIO
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Per le occupazioni di suolo pubblico su sede stradale viene coinvolto il Servizio Mobilità Urbana per l'emissione dell'ordinanza propedeutica al provvedimento concessorio. Allorquando il suolo pubblico richiesto è di pregio storico ed architettonico, viene coinvolta la Sovraintendenza ai BB.CC. per l'espressione del parere. Per IDC è coinvolto il Sett.Urbanistica.
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	75%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Sanzioni pecuniarie e Ruoli

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web Comune di Palermo - Circolari e comunicazioni affisse nelle bacheche dell'ufficio.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	1) accesso allo sportello telematico: http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera 2)posta certificata e firma digitale: sviluppoeconomico@cert.comune.palermo.it 3) per appuntamento, previa richiesta scritta e motivata tramite PEC; 4) Ufficio Assistenza all'utenza di Via Monte San Calogero 28 nei giorni e orari seguenti: LUN. E VEN. dalle 9.00 alle13.00; MERCOLEDI' dalle 15.00 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Mediante spedizione posta elettronica certificata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI, mediante specifica delega del richiedente la concessione
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	5 anni dall'accertamento dell'illecito.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 gg per il ricorso al Giudice di Pace.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alle Imprese Servizio Concessioni Suolo Pubblico e Pubblicità Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel.091/7404613- 4612 – 4621 Fax:091/688.27.95 email: sviluppoeconomico@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott. Edoardo D'Angelo
		Procedura erogazione servizio	A seguito di verbali dei VV.UU. Viene redatta l'ordinanza ingiunzione che viene notificata all'interessato tramite messi comunali. In alcuni casi, l'utente chiede l'audizione o presenta scritti difensivi che vengono valutati prima di emettere l'ingiunzione. In caso di Se l'ingiunzione non viene pagata, si redige il ruolo per il tramite di Equitalia.
		Modulistica: **SI/NO**	http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=14
		Costi	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Comando di P.M.
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Servizio e UO Somministrazione Alimenti e Bevande

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sezione sull'home page del Comune di Palermo; Applicativo Super@
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 – 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Posta Elettronica Certificata	tutti i giorni
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di delegare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediati Richiesta di eventuale integrazione documentale entro 60 giorni dalla comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404620- Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa D'Angelo Laura
		Procedura erogazione servizio	Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di attività di pubblico esercizio, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edlizio-urbanistici.
		Modulistica	http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera
			Comunicazione relativa all'esercizio di attività di somministrazione
			Istanza relativa all'esercizio di attività di somministrazione
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	75%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Servizio e UO Commercio aree private

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sezione sull'home page del Comune di Palermo; Applicativo Super@
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 – 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 per circoscrizione
	Erogazione	Giorni/ore apertura	mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	1 per circoscrizione
		Possibilità di delegare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediati Richiesta di eventuale integrazione documentale entro 30 giorni dalla comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404606-4651- Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa A. Esposito
		Procedura erogazione servizio	Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edlizio-urbanistici. L'interessato ha facoltà di avviare, trasformare o cessare l'attività subito dopo la presentazione della comunicazione.
		Modulistica	http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera
			SCIA relativa ad esercizio di commercio al dettaglio di vicinato
			SCIA relativa al subingresso per esercizio di commercio al dettaglio di vicinato, medie strutture di vendita, grandi strutture di vendita
			Istanza relativa ad esercizio di commercio al dettaglio medie strutture
			Istanza relativa ad esercizio di commercio al dettaglio grandi strutture
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	75%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Autorimesse

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 – 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di delegare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Richiesta di eventuale integrazione documentale da far pervenire entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni al TAR/120 giorni al Presidente della Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404625 - 4647 - 4636 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Cecilia Pecoraro
		Procedura erogazione servizio	Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edlizio-urbanistici. L'interessato ha facoltà di avviare, trasformare o cessare l'attività subito dopo la presentazione della comunicazione.
		Modulistica	http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera
			Richiesta di Autorizzazione unica
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	75%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Svincoli cauzione

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 – 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di delegare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Richiesta di eventuale integrazione documentale da far pervenire entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni al TAR/120 giorni al Presidente della Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404625 - 4647 - 4636 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Cecilia Pecoraro
		Procedura erogazione servizio	Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edlizio-urbanistici. L'interessato ha facoltà di avviare, trasformare o cessare l'attività subito dopo la presentazione della comunicazione.
		Modulistica	http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera
		Costi	Marca da bollo € 14,62 (salvo per trasporto prodotti vitivinicoli)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	75%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Manifestazioni di sorte locali

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 – 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di delegare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Richiesta di eventuale integrazione documentale da far pervenire entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni al TAR/120 giorni al Presidente della Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404625 - 4647 - 4636 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Cecilia Pecoraro
		Procedura erogazione servizio	Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edlizio-urbanistici. L'interessato ha facoltà di avviare, trasformare o cessare l'attività subito dopo la presentazione della comunicazione.
		Modulistica	http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	75%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Impianti distribuzione carburanti stradali e uso privato

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 – 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di delegare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 giorni per istanza completa/Richiesta di eventuale integrazione documentale da far pervenire entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni al TAR/120 giorni al Presidente della Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404625 - 4647 - 4636 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Cecilia Pecoraro
		Procedura erogazione servizio	Attività di rilascio pareri di natura urbanistica e di sicurezza stradale
		Modulistica	http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	75%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Registrazione attività di spettacolo viaggiante

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 - 13:00 mercoledi ore 15:00 - 17:00 In Via Ugo La Malfa 34- per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di delegare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Richiesta di eventuale integrazione documentale da far pervenire entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni al TAR/120 giorni al Presidente della Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404625 - 4647 - 4636 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Cecilia Pecoraro
		Procedura erogazione servizio	Presentazione istanza di registrazione attività nuova/esistente (distinta per singole attrazioni) corredata da idonea documentazione tecnica da sottoporre al vaglio della Commissione Provinciale di Pubblico Spettacolo per l'acquisizione del relativo parere necessario ai fini del rilascio del codice identificativo da parte del Comune. L'interessato ha l'obbligo di comunicare al Comune ev. cessione, vendita o dismissione dell'attività.
		Modulistica	http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera
		Costi	Marca da bollo € 14,62 oltre diritti di segreteria
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	75%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Agenzied'affari/parcheggi a cielo aperto

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Venerdì ore 9:00 – 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di delegare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 giorni per istanza completa/ Richiesta di eventuale integrazione documentale da far pervenire entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni al TAR/120 giorni al Presidente della Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404625 - 4647 - 4636 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Cecilia Pecoraro
		Procedura erogazione servizio	Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di agenzie d'affari/parcheggio a cielo aperto, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edlizio-urbanistici. L'interessato ha facoltà di avviare, trasformare o cessare l'attività subito dopo la presentazione della comunicazione.
		Modulistica	http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera SEGNALAZIONE CERTIFICATA DI INIZIO ATTIVITA'-SCIA IN RETE
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	75%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Vidimazione tabelle giochi proibiti in P.E./giornale degli affari/registri sostanze zuccherine/documenti di accompagnamento di prodotti vitivinicoli

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 – 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e Giovedì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,00 - mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di delegare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 giorni per istanza completa/immediati per prodotti vitivinicoli Richiesta di eventuale integrazione documentale da far pervenire entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni al TAR/120 giorni al Presidente della Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404603- - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Marcella Pedicone
		Procedura erogazione servizio	Presentazione istanza su mod. specifico. Definizione istruttoria sino al rilascio del documento vidimato.
		Modulistica	http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera Richiesta vidimazione tabella giochi proibiti/giornale degli
		Costi	Marca da bollo € 14,62 (salvo per trasporto prodotti vitivinicoli) oltre diritii di segreteria
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	75%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Taxi

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici - Quotidiani
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 – 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e Giovedì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,00 - mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediati Richiesta di nulla osta alla MCTC nell'eventualità della sostituzione dell'autovettura adibita al Servizio Taxi
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404603- - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Marcella Pedicone
		Procedura erogazione servizio	Rilascio della licenza; rinnovo annuale; trasferimento; cessazione; autorizzazione per la sostituzione alla guida; nulla osta per la sostituzione dell'autoveicolo.
		Modulistica	http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera
			Dichiarazione sostitutiva ai sensi dell'art. n. 46 e/o 47 del DPR 445/2000 presente sul sito
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive - Tipologia Case di Riposo

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Modulistica in possesso degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 – 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni Richiesta di eventuale integrazione documentale entro 30 giorni dalla comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni T.A.R. - max 120 giorni Presidente Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404625- Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Cecilia Pecoraro
		Procedura erogazione servizio	Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edlizio-urbanistici. L'interessato ha facoltà di avviare, trasformare o cessare l'attività subito dopo la presentazione della comunicazione.
		Modulistica	http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera
			SCIA Scarico acque reflue Mod. 6 Ambienti sotterranei o semosotterranei Mod. 4 Richiesta documentazione Mod. 5 Richiesta di Autorizzazione Unica Mod. Unico Voltura Mod. 9
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	95%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive - Tipologia Case Appartamenti Vacanze

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Modulistica in possesso degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 – 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni Richiesta di eventuale integrazione documentale entro 30 giorni dalla comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni T.A.R. - max 120 giorni Presidente Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404625- - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Cecilia Pecoraro
		Procedura erogazione servizio	SCIA per Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edlizio-urbanistici. L'interessato ha facoltà di avviare, trasformare o cessare l'attività subito dopo la presentazione della comunicazione.
		Modulistica	http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera SCIA Richiesta di Autorizzazione Unica Mod. Unico Voltura Mod. 9
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	85%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	70%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive - Tipologia Case per Ferie

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Modulistica in possesso degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 – 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni Richiesta di eventuale integrazione documentale entro 30 giorni dalla comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni T.A.R. - max 120 giorni Presidente Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404625- - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Cecilia Pecoraro
		Procedura erogazione servizio	SCIA per Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edlizio-urbanistici. L'interessato ha facoltà di avviare, trasformare o cessare l'attività subito dopo la presentazione della comunicazione.
		Modulistica	http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera SCIA Richiesta di Autorizzazione Unica Mod. Unico Voltura Mod. 9
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	80%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Attività informativa e di presentazione istanze per estetisti

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Modulistica in possesso degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 – 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	0 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni Richiesta di eventuale integrazione documentale entro 30 giorni dalla comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni T.A.R. - max 120 giorni Presidente Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404608- - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Cecilia Pecoraro
		Procedura erogazione servizio	Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edlizio-urbanistici. L'interessato ha facoltà di avviare, trasformare o cessare l'attività subito dopo la presentazione della comunicazione.
		Modulistica	http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera Scarico acque reflue Mod. 6 SCIA Ambienti Sotterranei o semisotterranei Mod. 6 Richiesta di Autorizzazione Unica Mod. Unico Voltura Mod. 9
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	95%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	95%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	60%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	90%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Mercatini rionali settimanali - Attività informativa e di presentazione di istanze finalizzate al rilascio di autorizzazioni per la concessione di aree pubbliche per l'esercizio del commercio (Tip.B), attivazione e gestione delle comunicazioni di sub ingresso

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	sito Web comune di Palermo modulistica comunicazione per attivazione sub ingresso
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 – 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti in via telematica e 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 60 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/74046021- - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Maria Letizia Vassallo
		Procedura erogazione servizio	valutazione della richiesta dell'utente e consequenziale soddisfazione delle richieste avanzate
			istanze per il rilascio di nuove autorizzazioni per il commercio su aree pubbliche (tip.B) - richieste per attivazione di sub ingresso; Istanza autorizzazione temporanea (da trasmettere con raccomandata + marca da bollo di €.16,00)
		Modulistica	http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (delib. C.C. n°20 del 2/3/2011 (se nuova autorizzazione, in più una marca da bollo di €.14,62)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1 U.O
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	75%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

NCC autoambulanze

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 – 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e Giovedì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,00 - mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediati Richiesta di nulla osta alla MCTC nell'eventualità della sostituzione dell'autoambulanza adibita al Servizio NCC
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404625 - 4647 - 4636 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: attivitageneralisuap@comune.palermo.it suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Maria Letizia Vassallo
		Procedura erogazione servizio	Rilascio dell'autorizzazione; cessazione; nulla osta per la sostituzione dell'autoambulanza.
		Modulistica	Dichiarazione sostitutiva ai sensi dell'art. n. 46 e/o 47 del DPR 445/2000 presente sul sito
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

NCC autovetture

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici - Quotidiani
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 – 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e Giovedì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,00 - mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediati Richiesta di nulla osta alla MCTC nell'eventualità della sostituzione dell'autovettura adibita al Servizio NCC
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404603 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Marcella Pedicone
		Procedura erogazione servizio	Rilascio dell'autorizzazione; rinnovo biennale dell'autorizzazione; trasferimento; cessazione dell'attività; nulla osta per la sostituzione dell'autoveicolo.
		Modulistica	Dichiarazione sostitutiva ai sensi dell'art. n. 46 e/o 47 del DPR 445/2000 presente sul sito
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

NCC trazione animale

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 – 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediati Richiesta di nulla osta al Cantiere Municipale del Comune di Palermo nell'eventualità della sostituzione della carrozza adibita al Servizio NCC
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404603 - - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Marcella Pedicone
		Procedura erogazione servizio	Rilascio dell'autorizzazione; rinnovo triennale dell'autorizzazione; trasferimento; cessazione; nulla osta per la sostituzione della carrozza.
		Modulistica	Dichiarazione sostitutiva ai sensi dell'art. n. 46 e/o 47 del DPR 445/2000 presente sul sito
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Noleggio senza conducente

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 – 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione	Tempi di erogazione servizio (max	Immediati
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404603 - - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Marcella Pedicone
		Procedura erogazione servizio	Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edlizio-urbanistici. L'interessato ha facoltà di avviare, trasformare o cessare l'attività subito dopo la presentazione della comunicazione.
		Modulistica	SEGNALAZIONE CERTIFICATA DI INIZIO ATTIVITA' relativa ad esercizio di noleggio senza conducente presente sul sito Dichiarazione sostitutiva ai sensi dell'art. e/o 47 del DPR 445/2000 presente sul sito Dichiarazione di accettazione del delegato presente sul sito. Comunicazione di variazione societaria presente sul sito
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive - Tipologia Ostelli

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Modulistica in possesso degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 – 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni Richiesta di eventuale integrazione documentale entro 30 giorni dalla comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni T.A.R. - max 120 giorni Presidente Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404602 - 4625 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Cecilia Pecoraro
		Procedura erogazione servizio	Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edlizio-urbanistici. L'interessato ha facoltà di avviare, trasformare o cessare l'attività subito dopo la presentazione della comunicazione.
		Modulistica	http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera Struttura Turistico Ricettiva Mod.10 Richiesta di Autorizzazione Unica Mod. Unico Voltura Mod. 9
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

SERVIZI ATTIVITA' GENERALI - PROCEDIMENTI SANZIONATORI RIFERITI ALLE ATTIVITA' PRODUTTIVE

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 – 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti all'ufficio consulenza)	10 minuti via telematica - 10 minuti presso ufficio consulenza
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Il Servizio d' informazione viene reso con immediatezza
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404637 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it;
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Rosalia Sposito
		Procedura erogazione servizio	Vengono posti in essere i provvedimenti di irrogazione delle sanzioni di competenza del SUAP non appena l'Ufficio viene messo a conoscenza del mancato rispetto di una norma e/o di un regolamento
		Modulistica	
		Costi	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	75%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive - Tipologia Stabilimenti Balneari

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Modulistica in possesso degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 – 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni Richiesta di eventuale integrazione documentale entro 30 giorni dalla comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni T.A.R. - max 120 giorni Presidente Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404602 - 4625 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it;
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Cecilia Pecoraro
		Procedura erogazione servizio	Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edlizio-urbanistici. L'interessato ha facoltà di avviare, trasformare o cessare l'attività subito dopo la presentazione della comunicazione.
		Modulistica	http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera Struttura Turistico Ricettiva Mod.10 Scarico acque reflue (dove previsto) Mod. 6 Richiesta di Autorizzazione Unica Mod. Unico Voltura Mod. 9
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1 (ove previsto)
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	95%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	85%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	75%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Attività informativa e di presentazione istanze per tatuaggi e piercing

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Modulistica in possesso degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 - 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni Richiesta di eventuale integrazione documentale entro 30 giorni dalla comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni T.A.R. - max 120 giorni Presidente Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404602 - 4625 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it;
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Cecilia Pecoraro
		Procedura erogazione servizio	Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edlizio-urbanistici. L'interessato ha facoltà di avviare, trasformare o cessare l'attività subito dopo la presentazione della comunicazione.
		Modulistica	http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera Scarico acque reflue SCIA — Mod. 6 Ambienti Sotterranei o semisotterranei — Mod. 9 Richiesta di Autorizzazione Unica — Mod. Unico Voltura — Mod. 9
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	95%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	90%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive - Tipologia Campeggi

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Modulistica in possesso degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 - 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni Richiesta di eventuale integrazione documentale entro 30 giorni dalla comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni T.A.R. - max 120 giorni Presidente Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404602 - 4625 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it;
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Cecilia Pecoraro
		Procedura erogazione servizio	Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edlizio-urbanistici. L'interessato ha facoltà di avviare, trasformare o cessare l'attività subito dopo la presentazione della comunicazione.
		Modulistica	http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera SCIA Scarico acque reflue Mod. 6 Richiesta di Autorizzazione Unica Mod. Unico Voltura Mod. 9
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	95%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	85%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	75%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive - Tipologia Alberghi

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Modulistica in possesso degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 - 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni Richiesta di eventuale integrazione documentale entro 30 giorni dalla comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni T.A.R. - max 120 giorni Presidente Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404602 - 4625 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it;
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Cecilia Pecoraro
		Procedura erogazione servizio	Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edlizio-urbanistici. L'interessato ha facoltà di avviare, trasformare o cessare l'attività subito dopo la presentazione della comunicazione.
		Modulistica	http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera SCIA Richiesta di Autorizzazione Unica — Mod. Unico Ambienti sotterranei o semisotteranei — Mod. 4 Voltura — Mod. 9 Scarico acque reflue — Mod. 6
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	85%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	70%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Attività informativa e di presentazione istanze per artigianato - Tipologia - ARTIGIANATO PRODUZIONE ALIMENTI (panifici-laboratori pasticceria gelateria, pizzeria, panineria, gastronomia etc.)

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Modulistica in possesso degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 - 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni Richiesta di eventuale integrazione documentale entro 30 giorni dalla comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni T.A.R. - max 120 giorni Presidente Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404602 - 4625 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it;
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Cecilia Pecoraro
		Procedura erogazione servizio	Procedimento amministrativo per la realizzazione ampliamento trasformazione rinnovo e cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edlizio-urbanistici. predisposizione della autorizzazione unica - e della autorizzazione allo scarico per la presentazione della DIA Sanitaria.
		Modulistica	http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera attività rumorose Mod.7 Richiesta di Autorizzazione Unica Mod. Unico Richiesta di Autorizzazione allo scarico Normativa DPR 227/11 Mod.6
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	95%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	99%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Attività informativa e di presentazione istanze per artigianato - Tipologia - ARTIGIANATO DI SERVIZIO (autoriparatori - (meccanico elettrauto gommista carrozziere) fabbro, falegname, lavanderie,autolavaggi, laboratorio odontotecnico etc.)

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Modulistica in possesso degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 - 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	si
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni Richiesta di eventuale integrazione documentale entro 30 giorni dalla comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni T.A.R. - max 120 giorni Presidente Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impressa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 – 90146 Palermo tel. 091/7404602 - 4625 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it;
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Cecilia Pecoraro
		Procedura erogazione servizio	Procedimento amministrativo per la realizzazione ampliamento trasformazione rinnovo e cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edlizio-urbanistici. predisposizione della autorizzazione unica - e della autorizzazione allo scarico.
		Modulistica	http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera Attività rumorose Mod.7 Richiesta di Autorizzazione Unica Mod. Unico Richiesta di Autorizzazione allo scarico Mod.6
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	95%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min.	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	99%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive - Tipologia Bed and Breakfast

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Modulistica in possesso degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 - 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediati Richiesta di eventuale integrazione documentale entro 15 giorni dalla comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404602 - 4625 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it;
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Cecilia Pecoraro
		Procedura erogazione servizio	Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edlizio-urbanistici. L'interessato ha facoltà di avviare, trasformare o cessare l'attività subito dopo la presentazione della comunicazione.
		Modulistica	SCIA
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	95%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	99%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive - Tipologia Affittacamere

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Modulistica in possesso degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 - 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	mediante spedizione posta certificata istituzionale;
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni Richiesta di eventuale integrazione documentale entro 30 giorni dalla comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni T.A.R. - max 120 giorni Presidente Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404602 - 4625 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it;
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Cecilia Pecoraro
		Procedura erogazione servizio	Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edlizio-urbanistici. L'interessato ha facoltà di avviare, trasformare o cessare l'attività subito dopo la presentazione della comunicazione.
		Modulistica	http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera
			SCIA Richiesta di Autorizzazione Unica **Mod. Unico** scarico **mod. 6** Voltura **Mod. 9**
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	85%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Attività informativa e di presentazione istanze per acconciatori, barbieri, parrucchieri.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Modulistica in possesso degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 - 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	mediante spedizione posta certificata istituzionale
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	0 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni Richiesta di eventuale integrazione documentale entro 30 giorni dalla comunicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni T.A.R. - max 120 giorni Presidente Regione Siciliana
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404608 - 4625 - Fax: 091/688.27.95 e-mail: suapfacile@cert.comune.palermo.it;
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Cecilia Pecoraro
		Procedura erogazione servizio	Regolarizzazione amministrativa per l'avvio, la trasformazione e la cessazione di attività produttive, eventualmente anche con riferimento agli aspetti edlizio-urbanistici. L'interessato ha facoltà di avviare, trasformare o cessare l'attività subito dopo la presentazione della comunicazione. (SCIA)
		MODULISTICA	http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera SCIA istanza base Scarico acque reflue Mod. 6 Ambienti Sotterranei o semisotterranei Mod. 4 Voltura Mod. 9
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	95%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	95%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	60%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	90%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I cittadini e le attvità imprenditoriali e produttive

Promozione e sviluppo imprenditoriale

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web Comune di Palermo - Circolari e comunicazioni affisse nelle bacheche dell'ufficio.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Via Ugo La Malfa 34 - Lunedì e Giovedì dalle ore 9.00 alle ore 13.00; mercoledì dalle ore 15.00 alle ore 17.30 per appuntamento, previa richiesta scritta e motivata.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Via Ugo La Malfa 34 - Lunedì e Giovedì dalle ore 9.00 alle ore 13.00; mercoledì dalle ore 15.00 alle ore 17.00 per appuntamento, previa richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	Immediati
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Immediati
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Settore Lavoro, Impresa e Sviluppo AA.PP. Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel.091/7404640 Fax:091/688.27.95 PEC:sviluppoeconomico@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Caterina Guercio
		Procedura erogazione servizio	Informazioni, orientamento e valutazione proposte progettuali
		Modulistica: **SI/NO**	No
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I cittadini e le attvità imprenditoriali e produttive

Mercato Ittico

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web Comune di Palermo - Super@ - circolari - procedimenti e modulistica.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	accesso allo sportello telematico: http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera per appuntamento, previa richiesta scritta e motivata tramite PEC Ufficio Assistenza all'utenza di Via Ugo La Malfa 34 nei giorni e orari seguenti: LUN. E GIOV. dalle 9.00 alle13.00; MERCOLEDI' dalle 15.00 alle 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lunedì a Sabato dalle ore 07.00 alle ore 13.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	Immediati
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro i termini di legge
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Immediati
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Settore Lavoro, Impresa e Sviluppo AA.PP. - Mercato Ittico Via F. Crispi n. 3/5 - 90133 Palermo Tel.091/7408480 Fax:091/6124621 email:mercati@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Geom. A. Levita
		Procedura erogazione servizio	Concessioni spazi vendita, informazioni a richiesta; orientamento sulle varie procedure.
		Modulistica: **SI/NO**	http://cqd.comune.palermo.it/CQDSupera/CQDViewFrames.jsp?ep=ATTPRO
		Costi	Percentuale sul fatturato di vendita
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	ASP e CCIAA
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min.	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte	75%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%

CARTA DEI SERVIZI

I cittadini e le attvità imprenditoriali e produttive

Mercato Ortofrutticolo

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web Comune di Palermo - Super@ - circolari - procedimenti e modulistica.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	accesso allo sportello telematico: http://supera.comune.palermo.it/supera/jsp/home.do?sportello=supera per appuntamento, previa richiesta scritta e motivata Ufficio Assistenza all'utenza di Via Ugo La Malfa 34 nei giorni e orari seguenti: LUN. E GIOV. dalle 9.00 alle13.00; MERCOLEDI' dalle 15.00 alle 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	1) l'Ufficio Rilascio Atti Piano T. Via U. La Malfa 34 nei giorni e orari seguenti: da LUN. a VEN. dalle 9.00 alle 13.00; MERCOLEDI' dalle 15.00 alle 17.00; 2) mediante spedizione posta elettronica certificata istituzionale.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	Immediati
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro i termini di legge
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Immediati
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Settore Lavoro, Impresa e Sviluppo AA.PP. - Mercato Via Montepellegrino n. 4 - 90100 Palermo Tel.091/7406210 Fax:091/7406218 email:mercati@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	
		Procedura erogazione servizio	Concessioni stand e rilascio autorizzazioni, informazioni a richiesta; orientamento sulle varie procedure
		Modulistica: **SI/NO**	http://cqd.comune.palermo.it/CQDSupera/CQDViewFrames.jsp?ep=ATTPRO
		Costi	Tariffe e canoni dei servizi come da delibera da servizi a domanda individuale
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	ASP e CCIAA
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	75%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Imprenditoriali e Produttive

Ufficio Tecnico

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sezione sull'home page del Comune di Palermo; Applicativo Super@ – Modulistica in Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Presso Ufficio consulenza ed assistenza all'utenza Lunedi e Giovedì ore 9:00 - 13:00 mercoledi ore 15:00 – 17:00 In Via Ugo La Malfa n.34 – per appuntamento, previa autorizzazione del Dirigente ed a seguito richiesta scritta e motivata
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Presso Uff. Rilascio Atti: Lunedi, martedi, giovedi, venerdi ore 9:00 - 13:00 mercoledi ore 15:00 - 17:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di delegare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	Immediati
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	entro i termini di legge (variabili a secondo la procedura e gli endoprocedimenti di competenza di enti terzi)
	Per i reclami	Tempi di reclami / ricorsi (max tempi previsti per legge)	Immediati
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Lavoro, Impresa e Sviluppo Economico Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) Via Ugo La Malfa n. 34 - 90146 Palermo tel. 091/7404629 - 4654 - 4645 - Fax: 091/688.27.95 PEC: suapfacile@cert.comune.palermo.it;
		Responsabile procedimento	Ing. Roberto Biondo
		Procedura erogazione servizio	Informazioni a richiesta; Orientamento sulle varie procedure, rilascio titoli su istanza e conformità DIA edilizia istruttorie per i procedimenti di natura tecnico - urbanistica; Richieste di agibilità, Istruttorie per manufatti a servizio di pubblici esercizi, Pareri per manufatti pubblicitari e passi carrabili , Pareri per autorizzazioni allo scarico, Pareri per chioschi, edicole e suolo pubblico , Assistenza tecnica Front-office interna ed Utenza esterna, Orientamento ed assistenza per Medie e Grandi Strutture, Istruttoria autorizzazioni per l'installazione di SRB di telefonia mobile.
		Modulistica	Sezione sull'home page del Comune di Palermo; Applicativo Super@ – Modulistica on line e presso URP
		Costi	Tariffario diritti di istruttoria SUAP (Deliberazione di C.C. n. 20 del 02/03/2011)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	ASP, VV.FF.
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	75%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	95%

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO EUROPA

Divulgazione di avvisi on line

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web del Comune di Palermo - "Progetti e Programmazione": documentazione on line.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giornaliero
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	No
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giornaliero
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	No
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si, in quanto l'accesso al servizio avviene tramite il sito Web on line.
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica)	Via Web max 8 Min
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione immediata in quanto gli avvisi sono immediatamente consultabili e la relativa documentazione può essere scaricata on line.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Non previsti
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Ufficio Fondi Extracomunali Dirigente Dott. Bohuslav Basile Palazzo Galletti Piazza Marina, 46 90133 Palermo tel. 091/7406363 Fax: 091/7406354 mail: fondiextracomunali@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Vincenza Conigliaro
		Procedura erogazione servizio	Divulgazione ai Settori dell'Amministrazione Comunale tramite il sito e comunicazioni intra-line sulle opportunità di finanziamento extracomunali (U.E., Stato, Regione).
		Modulistica	Modulistica prevista per ciascun avviso
		Costi	Non previsti
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Uno.
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	Trattasi di servizio destinato agli Uffici interni dell'A.C. Percentuale di gradimento 80%.
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	Trattasi di servizio destinato agli Uffici interni dell'A.C.
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100% Trattasi di servizio destinato agli Uffici interni dell'A.C.
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

** Valore stimato

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le attività imprenditoriali e produttive

Richiesta da parte delle Autofficine di autorizzazione all'emissione del bollino blu per il controllo gas di scarico

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Informazione affissa nella bacheca del Servizio Ambiente
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Dal Lun. al Ven. dalle ore 8.00 alle ore 13.30 ed il Merc. ricevimento pomeridiano dalle 15.30 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Dal Lun. al Ven. dalle ore 8.00 alle ore 13.30 ed il Merc. ricevimento pomeridiano dalle 15.30 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 10 minuti presso il Servizio Ambiente
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area dell'Innovazione Tecnologica, Comunicazione, Sport e Ambiente Ufficio Ambiente via dello Spirito Santo, 37 tel. 091/7407389 Fax: 091/9827850 ambiente@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Ing. Antonio Mazzon
		Procedura erogazione servizio	Accoglimento delle richieste ed istruttoria delle pratiche con rilascio autorizzazioni
		Modulistica	Disponibile sul sito WEB del Comune di Palermo - Servizio Ambiente - U.O. Energia e Mobilità Sostenibile - Progetto auto pulita
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le attività imprenditoriali e produttive

Richiesta di autorizzazione in deroga ai limiti acustici ai sensi dell'art 1 della 447/95

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Informazione affissa nella bacheca del Servizio Ambiente
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Dal Lun. al Ven. dalle ore 8.00 alle ore 13.30 ed il Merc. ricevimento pomeridiano dalle 15.30 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Dal Lun. al Ven. dalle ore 8.00 alle ore 13.30 ed il Merc. ricevimento pomeridiano dalle 15.30 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 10 minuti presso il Servizio Ambiente
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 3 giorni dalla presentazione dell'istanza con la documentazione completa
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area dell'Innovazione Tecnologica, Comunicazione, Sport e Ambiente Ufficio Ambiente via dello Spirito Santo, 37 tel. 091/7407389 Fax: 091/9827850 ambiente@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Ing. Antonio Mazzon
		Procedura erogazione servizio	Accoglimento delle richieste ed istruttoria delle pratiche con rilascio autorizzazioni a firma dell'Assessore all'Ambiente
		Modulistica	Disponibile sul sito WEB del Comune di Palermo - Servizio Ambiente - U.O. Energia e Mobilità Sostenibile - Inquinamento Acustico
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le attività imprenditoriali e produttive

Biblioteca dell'Educazione Ambientale

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Informazione affissa nella bacheca del Servizio Ambiente
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiano)	Dal Lun. al Giov. dalle ore 9.00 alle ore 12.30 ed il Merc. ricevimento pomeridiano dalle 15.30 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Dal Lun. al Ven. dalle ore 9.00 alle ore 12.30 ed il Merc. ricevimento pomeridiano dalle 15.30 alle 17.30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 10 minuti presso il servizio ambiente ed ecologia
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area dell'Innovazione Tecnologica, Comunicazione, Sport e Ambiente Ufficio Ambiente via dello Spirito Santo, 37 tel. 091/7407302 Fax: 091/9827850 ambiente@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Nunzia La Barbera
		Procedura erogazione servizio	Consultazione del materiale bibliografico e prestito agli utenti
		Modulistica	Disponibile sul sito WEB del Comune di Palermo - Servizio ambiente - U.O. Centro Educazione Ambientale
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la cultura

Palazzo Ziino: fruizione delle mostre temporanee.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web http://www.comune.palermo.it sito del distretto culturale(www.palermocultura.it) diffusione a mezzo stampa.depliants illustrativi.uso della mailing list per le comunicazioni rapide e inviti manifestazioni culturali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	DAL LUNEDì AL VENERDì DALLE ORE 9,30 ALLE ORE 18,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	DAL LUNEDì AL VENERDì DALLE ORE 9,30 ALLE ORE 18,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	Immediati
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediati
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Immediati
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Cultura-e-mail cultura@comune.palermo.it via Dante n.53-90141-Palermo tel. 0917407792
		Responsabile del procedimento	Dr.ssa Eliana Calandra
		Procedura erogazione servizio	Fruizione delle collezioni museali, possibilità di usufruire degli spazi della sala conferenze (Sala Petrucci) e riunioni previa prenotazione all'ufficio competente tel.0917407780
		Modulistica: **SI/NO**	SI - QUESTIONARIO
		Costi	Gratuito
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Segreteria Assessore alla Cultura, Ufficio di Staff Capo Area Cultura
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la cultura

Sala lettura ex archivio biografico

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	*Dal lunedi al venerdi 9,00 - 13,00 mercoled' 15,30 - 17,30*
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	*Dal lunedi al venerdi 9,00 - 13,00 mercoled' 15,30 - 17,30*
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	materiale presente in sede - 5 minuti materiale all'interno del S.B.C. - fino a 30 giorni prestito interbibliotecario - inoltro richiesta dell'utente alla biblioteca che possiede il volume entro 15 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	via Taormina n° 1
		Responsabile del procedimento	Patrizia Saverino p.saverino@comune.palermo.it Tel.091421299
		Procedura erogazione servizio	*Materiale bibliografico in fase di catalogazione*
		Modulistica	
		Costi Ingresso	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	*60%*
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	*100%*
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	90%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la cultura

Archivio Storico: attività di conservazione tutela e fruizione del patrimonio archivistico.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	http://www.comune.palermo.it http://www.palermocultura.it E' a disposizione online anche la descrizione di fondi archivistici in Sistema Siusa http://siusa.archivi.beniculturali.it e quella bibliografica nel polo librario Libr@rsi http//librarsi.comune.palermo Diffusione a mezzo stampa. (Depliants illustrativi, Mailing list etc.)
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	da lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 - mercoledì anche 15:30 - 17:30
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	immediati
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione immediata per la consultazione *in loco;* entro sette giorni dalla ricezione della richiesta dell'utente per la ricerca documentaria a distanza; entro 120 giorni dalla ricezione dell'istanza per la concessione di prestiti di beni archivistici, museali, bibliografici per mostre ed iniziative culturali; entro 60 giorni dalla ricezione dell'istanza per l'acquisizione di progetti di mostre ed iniziative culturali con sottoscrizione protocolli d'intesa e/o atto d'obbligo; entro 7 giorni dalla richiesta dell'utente per il servizio di riproduzione anche digitale dei beni culturali consultati.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	immediati
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Cultura - Ufficio Archivi e Spazi Etnoantropologici. Via Maqueda, 157 Tel. 091/6164465 Tel./fax 091/ 6100776 e-mail: archivispazietno@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dr.ssa Eliana Calandra
		Procedura erogazione servizio	Servizio di consultazione del patrimonio archivistico (secc. XIII-XX) *in loco* . Servizio di ricerca documentaria a distanza via e- mail o per corrispondenza. Assistenza di personale qualificato alla ricerca. Disponibilità di strumenti e sussidi per la ricerca (inventari, guide, ecc). Riproduzione anche digitale dei documenti consultati (a pagamento giusta deliberazione di G.C. n. 134 del 11/06/09). Il servizio di riproduzione digitale è disponibile tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 – mercoledì anche 15.30 – 17.30
		Modulistica	Si: tessera di ingresso. Modulo richiesta consultazione e/o riproduzione
		Costi - Ingresso	Gratuito
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	in fase di rilevazione
	Snellimento procedure		
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	in fase di rilevazione
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	in fase di rilevazione
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	in fase di rilevazione
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e la cultura

Cantieri Culturali alla Zisa: fruzione di iniziative culturali

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Distretto Culturale (www.palermocultura.it) Diffusione a mezzo stampa, cataloghi delle collezioni
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	dal martedì alla domenica dalle ore 9,30 alle ore 18,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	6 giorni: da martedì a domenica dalle ore 9,30 alle ore 18,30 - lunedì chiuso
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	immediati
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	immediati
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Cultura - Galleria d'Arte Moderna- Via S.Anna, 21 Tel. 091/6177982 Tel/Fax 091/6177736 e-mail direzionegalleriadartemodernapalermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Antonella Purpura
		Procedura erogazione servizio	Fruizione delle iniziative culturali
		Modulistica	
		Costi	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e la cultura

Complesso Monumentale dello Spasimo: fruizione monumento storico artistico

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Distretto Culturale (www.palermocultura.it) Diffusione a mezzo stampa, cataloghi delle collezioni
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	dal martedì alla domenica dalle ore 9,30 alle ore 18,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	6 giorni: da martedì a domenica dalle ore 9,30 alle ore 18,30 - lunedì chiuso
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	immediati
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	immediati
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Cultura - Galleria d'Arte Moderna- Via S.Anna, 21 Tel. 091/6177982 Tel/Fax 091/6177736 e-mail direzionegalleriadartemodernapalermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Antonella Purpura
		Procedura erogazione servizio	Fuizione del complesso monumentale
		Modulistica	
		Costi	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e la cultura

Galleria d'Arte Moderna e spazi espositivitemporanei: attività di conservazione, fruizione e tutela della collezione permanente di Arte Moderna e di Mostre temporanee

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web G.A.M.(www.galleriadartemoderna.it) Sito Distretto Culturale (www.palermocultura.it) Diffusione a mezzo stampa, cataloghi delle collezioni
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	dal martedì alla domenica dalle ore 9,30 alle ore 18,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	6 giorni: da martedì a domenica dalle ore 9,30 alle ore 18,30 - lunedì chiuso
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	immediati
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	immediati
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Cultura - Galleria d'Arte Moderna- Via S.Anna, 21 Tel. 091/6177982 Tel/Fax 091/6177736 e-mail direzionegalleriadartemodernapalermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Antonella Purpura
		Procedura erogazione servizio	Fruizione delle collezioni museali
		Modulistica	
		Costi / biglietto	Ingresso intero € 7,00/ridotto € 5,00 per gruppi (minimo 15 persone) per persone over 60, per giovani tra i 19 e i 25 anni, per studenti universitari con documento/gratuito per giovani fino a 18 anni, scolaresche, studenti Accademia di Bella Asrti, diversamente abili con accompagnatore, guide turistiche, giornalisti con tessera professionale o accreditati.
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	n. 1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la cultura

Museo Pitrè: attività di conservazione, tutela e fruizione della collezione etnoantropologica.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	www.comune.palermo.it www.palermocultura.it Diffusione a mezzo stampa. (Depliants illustrativi, Mailing list etc.)
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Da martedì a domenica ore 9,30 - 18,30 per la visita alle mostre
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	immediata
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediata per la visita alla mostra. Entro 7 giorni dalla ricezione della richiesta dell'utente per la ricerca a distanza sui Beni demoetnoantropologici. Entro 120 giorni dalla ricezione dell'istanza per la concessione di prestiti di Beni museali per mostre ed iniziative culturali; entro 60 giorni dalla ricezione dell'istanza per l'acquisizione di progetti di mostre ed iniziative culturali con sottoscrizione protocolli d'intesa e/o atto d'obbligo; entro 7 giorni dalla richiesta dell'utente per il servizio di riproduzione anche digitale dei beni culturali consultati.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Cultura - Ufficio Archivi e Spazi Etnoantropologici Via Duca degli Abruzzi, 1 Tel. 0917409012 - 0917409000 e-mail: archivispazietno@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dr.ssa Eliana Calandra
		Procedura erogazione servizio	fruizione del patrimonio museale *in loco* Servizio di ricerca demoentoantropologica a distanza via e-mail o per corrispondenza. Assistenza di personale interno alla ricerca. Disponibilità di strumenti e sussidi e ricerca (inventari). Riproduzione anche digitali dei Beni Culturali. (a pagamento giusta deliberazione di G.C. n. 134 del 11/06/09). Il servizio di riproduzione digitale è disponibile tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 – mercoledì anche 15.30 – 17.30
		Modulistica	modulo richiesta consultazione o riproduzione
		Costi - Ingresso	gratuita (fino al 31 dicembre)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	in fase di rilevazione
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	in fase di rilevazione
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	in fase di rilevazione
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	in fase di rilevazione
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la cultura

Palazzo Tarallo: attività di conservazione, tutela e fruizione del patrimonio bibliografico e archivistico del Museo Pitrè e fruizione di mostre temporanee di ambito etnoantropologico

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web http://www.comune.palermo.it http://librarsi.comune.palermo.it/librarsi/export/librarsi/polo/biblioteche.html Diffusione a mezzo stampa. Depliants illustrativi. Uso della mailing list per le comunicazioni rapide e inviti manifestazioni culturali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	dal lunedì al venerdì 9.00 - 13.00 / mercoledì 15.30 - 17.30
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	immediati
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione immediata per la consultazione *in loco;* entro sette giorni dalla ricezione della richiesta dell'utente per la ricerca documentaria a distanza; entro 120 giorni dalla ricezione dell'istanza per la concessione di prestiti di beni archivistici, museali, bibliografici per mostre ed iniziative culturali; entro 60 giorni dalla ricezione dell'istanza per l'acquisizione di progetti di mostre ed iniziative culturali con sottoscrizione protocolli d'intesa e/o atto d'obbligo; entro 7 giorni dalla richiesta dell'utente per il servizio di riproduzione anche digitale dei beni culturali consultati.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	immediati
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Cultura - Ufficio Archivi e Spazi Etnoantropologici Via Chiappara, 81 / Via delle Pergole, 74 (entrata secondaria) Tel. 0917409180 - 0917409181 - fax 0916230958 e-mail: archivispazietno@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dr.ssa Eliana Calandra
		Procedura erogazione servizio	Fruizione collezioni archivistiche e bibliografiche *in loco.* Assistenza di personale qualificato alla ricerca. Disponibilità di strumenti e sussidi per la ricerca (Cataloghi, Inventari, ecc). Riproduzione anche digitale dei beni culturali consultati (a pagamento, giusta Delibera di giunta n.134 del 11/06/09). Il servizio di riproduzione digitale è disponibile tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00. Mercoledì anche 15.30-17.30. Servizio di ricerca a distanza: via e-mail o per corrispondenza
		Modulistica	Si: modulo richiesta tessera ingresso. Modulo richiesta consultazione bibliografica e/o archivistica
		Costi ingresso	gratuito
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	in fase di rilevazione
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	in fase di rilevazione
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	in fase di rilevazione
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	in fase di rilevazione
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100

CARTA DEI SERVIZI

IL CITTADINO E LA CULTURA

I cittadini e i servizidi fruizione della galleria d'Arte Villa Niscemi

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Istituzionale comune di Palermo- home page, alla voce: Accade a Palermo
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì-Venerdì 7.00/ 14.00- Mercoledì 7.30/ 18.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	dal lunedì al venerdì 7.30/ 14.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	nessuno
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	max 10 minuti via telematica
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	tempo reale, interazione con l'utente tramite e.mail
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Mai stati reclami nell'eventualità ce ne fossero, immediati a mezzo e-mail
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area delle Relazioni Istituzionali, Sviluppo e Innovazione U.O.Cerimoniale
		Responsabile del procedimento	Istruttore Amministrativo- Daniela Martino e.mail/d.martino@comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	L'utente internauta interagisce con la Responsabile del servizio, inviando e-mail attestante la richiesta per lo spazio espositivo "Galleria" in cui allegherà brevi cenni descrittivi del proprio percorso artistico(sia da autodidatta che supportato da studi accademici inerenti l'Arte)
		Modulistica: **SI/NO**	NO
		Costi	Nessuno.
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	U.O. Cerimoniale-Protocollo
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la cultura

Biblioteca Comunale: Attività di conservazione, fruizione e tutela del patrimonio bibliografico e documentale.
Accesso Wireless alla rete internet: Sala lettura servizio al pubblico

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	*dal lunedi al venerdì 8,45 - 13,45* *mercoledì 14,45 - 17,45*
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	*dal lunedi al venerdì 8,45 - 13,45* *mercoledì 14,45 - 17,45*
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	materiale presente in sede - fino a 3 giorni materiale all'interno del S.B.C. - fino a 30 giorni prestito interbibliotecario - inoltro richiesta dell'utente alla biblioteca che possiede il volume entro 15 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	
		Responsabile del procedimento	Maria Salvatrice m.labarbera@comune.palermo.it 0917407950
		Procedura erogazione servizio	
		Modulistica	
		Costi - Ingresso	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	*88%*
	Snellimento procedure		
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	*97%*
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	90%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la cultura

Biblioteca Multimediale Villa Trabia: Attività di conservazione, fruizione e tutela del patrimonio bibliografico.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	*Dal lunedi al venerdi 9,00 - 14,00*
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	*Dal lunedi al venerdi 9,00- 14,00*
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	materiale presente in sede - fino a 5 min. materiale all'interno del S.B.C. - fino a 30 giorni prestito interbibliotecario - inoltro richiesta dell'utente alla biblioteca che possiede il volume entro 15 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	
		Responsabile del procedimento	Linda Meli r.meli@bib.comune.palermo.it tel. 091.740-5941
		Procedura erogazione servizio	
		Modulistica	
		Costi Ingresso	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	*73%*
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	*70%*
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la cultura

Biblioteca Borgo Nuovo: Attività di conservazione, fruizione e tutela del patrimonio bibliografico.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	*Dal lunedi al venerdi 9,00 - 13,30* *lenedi e mercoledì 15,30 - 17,30*
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	*Dal lunedi al venerdi 9,00 - 13,30* *lenedi e mercoledì 15,30 - 17,30*
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	materiale presente in sede - fino a 5 min. materiale all'interno del S.B.C. - fino a 30 giorni prestito interbibliotecario - inoltro richiesta dell'utente alla biblioteca che possiede il volume entro 15 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	
		Responsabile del procedimento	sig.ra Fabiola Conti f.conti@comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	
		Modulistica	
		Costi Ingresso	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	*100%*
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	*99%*
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la cultura

Biblioteca Brancaccio: Attività di conservazione, fruizione e tutela del patrimonio bibliografico.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	*Dal lunedi al venerdi 9,00 - 13,30* *mercoledì 15,00 - 17,30*
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	*Dal lunedi al venerdi 9,00 - 13,30* *mercoledì 15,00 - 17,30*
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	materiale presente in sede - fino a 5 min. materiale all'interno del S.B.C. - fino a 30 giorni prestito interbibliotecario - inoltro richiesta dell'utente alla biblioteca che possiede il volume entro 15 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Tel. 091-6306842 Via San Ciro, 19
		Responsabile del procedimento	Teresa Milia t.milia@bib.comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	
		Modulistica	
		Costi Ingresso	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	*100%*
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	*97%*
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	90%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la cultura

Biblioteca Pallavicino: Attività di conservazione, fruizione e tutela del patrimonio bibliografico.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	*Dal lunedi al venerdi 9,00 - 13,30* *mercoledì 15,00 - 17,30*
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	*Dal lunedi al venerdi 9,00 - 13,30* *mercoledì 15,00 - 17,30*
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	materiale presente in sede - 5 min. materiale all'interno del S.B.C. - fino a 30 giorni prestito interbibliotecario - inoltro richiesta dell'utente alla biblioteca che possiede il volume entro 15 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	
		Responsabile del procedimento	Donatella Sambataro d.sambataro@bib.comune.palermo.it,
		Procedura erogazione servizio	
		Modulistica	
		Costi Ingresso	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	*99%*
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	*96%*
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la cultura

Biblioteca Verde Terrasi

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	*Dal lunedi al venerdi 9,00 - 14,30* *mercoledì 9,00 - 18,00*
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	*Dal lunedi al venerdi 9,00 - 14,30* *mercoledì 9,00 - 18,00*
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	materiale presente in sede - fino a 5 min. materiale all'interno del S.B.C. - fino a 30 giorni prestito interbibliotecario - inoltro richiesta dell'utente alla biblioteca che possiede il volume entro 15 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Viale Lazio presso Villa Costa - tel 091.307886
		Responsabile del procedimento	Marina Pagano m.pagano@comune.pagano.it
		Procedura erogazione servizio	
		Modulistica	
		Costi Ingresso	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	*99%*
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	*100%*
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la cultura

Biblioteca dei ragazzi - Cortile Scalilla

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	*Dal lunedi al venerdi 10,00 - 18,00*
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	*Dal lunedi al venerdi 10,00 - 18,00*
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	materiale presente in sede - fino a 5 min. materiale all'interno del S.B.C. - fino a 30 giorni prestito interbibliotecario - inoltro richiesta dell'utente alla biblioteca che possiede il volume entro 15 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Biblioteca dei Ragazzi presso Cortile Scalilla - al Capo
		Responsabile del procedimento	Anna Di Marco
		Procedura erogazione servizio	
		Modulistica	
		Costi Ingresso	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino è la mobilità urbana

Richiesta rilascio attestazione segnaletica stradale

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo- circolari affisse nella bacheca degli uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	merc. ore 15.30 - 17.30 ven. ore 09.00 - 13.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	merc. ore 15.30 - 17.30 ven. ore 09.00 - 13.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 10 minuti presso la segreteria del servizio
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 10 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Pianificazione del Territorio Settore Pianificazione Territoriale e Mobilità Servizio Mobilità Urbana Via Ausonia 69 tel. 091/7401608-1689 Fax 7402607 mobilitaurbana@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	geom. Miranda Antonino
		Procedura erogazione servizio	Accoglimento delle richieste ed istruttoria delle pratiche con rilascio attestazione di segnaletica di vie e/o piazze
		Modulistica	Richiesta attestazione segnaletica - Moduli
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino è la mobilità urbana

Richiesta permessi di circolazione e di sosta

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Informazione affissa nella bacheca degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	merc. ore 15.30 - 17.30 ven. ore 09.00 - 13.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	merc. ore 15.30 - 17.30 ven. ore 09.00 - 13.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti presso la segreteria del servizio
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 15 giorni dalla presentazione dell'istanza
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Pianificazione del Territorio Settore Pianificazione Territoriale e Mobilità Servizio Mobilità Urbana Via Ausonia 69 tel. 091/7401608-1689 Fax 7402607 mobilitaurbana@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Geom. Antonino Miranda
		Procedura erogazione servizio	Accoglimento delle richieste ed istruttoria delle pratiche con rilascio permessi di circolazione e di sosta
		Modulistica	Richiesta Pass Circolazione Mod.
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	70%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino è la mobilità urbana

Richiesta transito mezzi pesanti

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Informazione affissa nella bacheca degli uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	merc. ore 15.30 - 17.30 ven. ore 09.00 - 13.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	merc. ore 15.30 - 17.30 ven. ore 09.00 - 13.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 10 minuti presso la segreteria del servizio
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 15 giorni dalla presentazione dell'istanza
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Pianificazione del Territorio Settore Pianificazione Territoriale e Mobilità Servizio Mobilità Urbana Via Ausonia 69 tel. 091/7401608-1689 Fax 7402607 mobilitaurbana@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Geom.Antonino Miranda
		Procedura erogazione servizio	Accoglimento delle richieste ed istruttoria delle pratiche con rilascio di pass ai mezzi superiori ed inferiori a 3,5 tonnellate che svolgono lavori su cantieri e /o trasportano materiale deperibile, cementizio rifornimento carburanti
		Modulistica	Richiesta autorizzazione circolazione per automezzi di portata inferiore e/o superiore a 3,5 tonnellatecontrassegno medico - Mod.1322,6-7 doc.
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	70%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino è la mobilità urbana

Richiesta autorizzazioni alla collocazione di manufatti interessanti la circolazione e la sosta , autorizzazione scavi, occupazione di suolo pubblico ed istituzione di segnaletica: per ponteggi, cassoni, manifestazioni sportive, auto d'epoca e moto storiche, modifiche provvisorie alla viabilità correlate alla realizzazione di opere pubbliche, mercati rionali; pareri su IDC e manifestazioni con occupazione di suolo pubblico.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Informazione affissa nella bacheca degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	merc. ore 15.30 - 17.30 ven. ore 09.00 - 13.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	merc. ore 15.30 - 17.30 ven. ore 09.00 - 13.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	15 minuti presso l'Ufficio
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Pianificazione del Territorio Settore Pianificazione Territoriale e Mobilità Servizio Mobilità Urbana Via Ausonia 69 tel. 091/7401608-1689 Fax 7402607 mobilitaurbana@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Ing. Marcello Caliri
		Procedura erogazione servizio	Accoglimento delle richieste ed istruttoria delle pratiche con rilascio della relativa Ordinanza Dirigenziale di variazione assetto viario.
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino è la mobilità urbana

Richiesta istituzione di segnaletica per: Film commission, richieste da organi di controllo, manifestazioni non sportive, religiose e senza occupazione di suolo pubblico. Richiesta posti H Generici: predisposizione ordinanze per istituzione e revoche degli stalli di sosta riservati a disabil, verifica periodica sull'esatta realizzazione degli stessi .

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Informazione affissa nella bacheca degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	merc. ore 15.30 - 17.30 ven. ore 09.00 - 13.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	merc. ore 15.30 - 17.30 ven. ore 09.00 - 13.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti presso il servizio
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Pianificazione del Territorio Settore Pianificazione Territoriale e Mobilità Servizio Mobilità Urbana Via Ausonia 69 tel. 091/7401608-1689 Fax 7402607 mobilitaurbana@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Ing. Pirera Roberto
		Procedura erogazione servizio	Accoglimento delle richieste ed istruttoria delle pratiche con rilascio della relativa Ordinanza Dirigenziale di variazione assetto viario.
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Edilizie nella Mobilità Urbana

Richiesta occupazione temporanea suolo pubblico per collocazione ponteggi

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, Martedì, Giovedì, Venerdì: 09,30 - 11,30 Mercoledì: 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Mercoledì: 15,30-17,30 Venerdì: 09,30-13,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 5 giorni dalla presentaziobne della ricevuta di pagamento del deposito cauzionale e della TOSAP temporanea
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Tempi di reclamo: 10 giorni dalla data di notifica dell'atto Tempi del ricorso: 30 giorni per i ricorsi gerarchici, 60 giorni per i ricorsi ordinari e 120 giorni per i ricorsi straordinari, dalla data di notifica dell'atto.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Pianificazione del Territorio Settore Pianificazione Territoriale e Mobilità Servizio Mobilità Urbana Via Quattro Aprile ,4 tel. 091/7405688- Fax: 091/7406888 Fax 7402607 - 90133 Palermo mobilitaurbana@comune.palermo.it c/o Palazzo Palagonia
		Responsabile del procedimento	Arch. Mirella Geraci
		Procedura erogazione servizio	Verifica della documentazione ed eventuale richiesta di integrazione documentale, predisposizione del computo metrico per la determinazione del costo relativo al deposito cauzionale, trasmissione nota per pagamento deposito cauzionale e TOSAP temporanea, redazione dell'atto conclusivo.
		Modulistica	Richiesta attestazione piani particolareggiati: Mod. 1221_4_6
		Costi	Per la presentazione: istanza in carta da bollo da € 16,00 Versamento del deposito cauzionale e TOSAP temporanea Per il ritiro dell'atto: una marca da bollo da € 16,00 e una marca da bollo da € 2,00 per l'elaborato grafico allegato all'atto
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Edilizie nella Mobilità Urbana

Richiesta occupazione suolo pubblico per scavi

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, Martedì, Giovedì, Venerdì: 09,30 - 11,30 Mercoledì: 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Mercoledì: 15,30-17,30 Venerdì: 09,30-13,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 5 giorni dalla presentaziobne della ricevuta di pagamento del deposito cauzionale e della TOSAP temporanea
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Tempi di reclamo: 10 giorni dalla data di notifica dell'atto Tempi del ricorso: 30 giorni per i ricorsi gerarchici, 60 giorni per i ricorsi ordinari e 120 giorni per i ricorsi straordinari, dalla data di notifica dell'atto.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Pianificazione del Territorio Settore Pianificazione Territoriale e Mobilità Servizio Mobilità Urbana Via Quattro Aprile ,4 c/o Palazzo Palagoniatel. 091/7405688- Fax: 091/7406888 Fax 7402607 - 90133 Palermo mobilitaurbana@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Arch. Mirella Geraci
		Procedura erogazione servizio	Verifica della documentazione ed eventuale richiesta di integrazione documentale, predisposizione del computo metrico per la determinazione del costo relativo al deposito cauzionale, trasmissione nota per pagamento deposito cauzionale e TOSAP temporanea, redazione dell'atto conclusivo. Per gli scavi che prevedono l'allocazione permanente di impianti, alla fine dei lavori, viene effettuato il sopralluogo tecnico, predisposto il certificato di regolare esecuzione e trasmessa tutta la pratica al Settore Tributi per la determinazione della TOSAP permanente.
		Modulistica	Richiesta attestazione piani particolareggiati: Mod. 1221_4_7
		Costi	Per la presentazione: istanza in carta da bollo da€ 16,00 Versamento del deposito cauzionale e TOSAP temporanea Per il ritiro dell'atto: una marca da bollo da € 16,00 e una marca da bollo da € 2,00 per l'elaborato grafico allegato
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la Mobilità Urbana

Attività informativa e di presentazione istanze per l'accesso agli atti, relativi a Verbali al C.d.S.- Sportello di front-office di prima accoglienza

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Intestazione su modulistica e corrispondenza
	Accesso	Giorno/ore apertura	Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 8,30-12,00
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 8,30-12,00
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI, purchè muniti di delega e copia documento d'identità del titolare del diritto d'accesso
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20/30 minuti in ufficio
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione immediata, per visione atti - Entro i tempi previsti per legge per rilascio atti
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area di Vigilanza Servizio Affari Generali e Gestione Procedure Sanzionatorie - Ufficio Relazioni Esterne Via Dogali, 29 -tel. 091/6954336 Fax: 091/312294 e-mail: verbalizzazioni@comune.palermo.it e-mail: urppoliziamunicipale@comune.palermo.it mail certificata: affarigeneralipm@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Comm.di P.M. Salvatore Giovanni Leonardo
		Procedura erogazione servizio	l'Ufficio Relazioni Esterne risponde all'obiettivo di semplificare i rapporti tra cittadini e pubblica amministrazione. Svolge funzioni di accoglienza e informazione, e orienta verso l'Ufficio competente per l'atto oggetto di interesse
		Modulistica	Acesso agli atti Richiesta visione di Foto Autovelox e/o Verbali C.d.S.
		Costi	Come previsti da legge per ritiro verbali e variabili in base all'anno di riferimento
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Ufficio Archivio, Ufficio Ruoli
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la Mobilità Urbana

Autorità competente a ricevere il rapporto ai sensi dell'art. 17 della Legge 689/81 per le seguenti norme:
Legge Regionale 22 dicembre 1999, n. 28 – ***Riforma della disciplina del commercio;***
Legge Regionale 1 marzo 1995, n. 18 – ***Norme riguardanti il commercio su aree pubbliche;***
Legge 25 agosto 1991, n. 287- ***Aggiornamento della normativa sull'insediamento e sull'attività dei pubblici esercizi;***
D.P.R. 235/01 - ***Regolamento recante semplificazione del procedimento per il rilascio dell'autorizzazione alla somministrazione di alimenti e bevande da parte di circoli privati"***
Legge Regionale 25 marzo 1996, n. 9 – ***Norme in materia di vendite straordinarie e di liquidazione.***

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web Comune di Palermo sezione Polizia Municipale - Sito web Polizia Municipale - Opuscolo informativo.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,30-11,30 Mercoledi: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9,30-11,30 Mercoledi: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	no
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 10 minuti alla Sezione se presentata personalmente.
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	15 gg. dall'acquisizione dell'informazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	15 gg. dalla data di presentazione
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Controllo Attività Produttive e Patrimonio
		Responsabile del procedimento	Posizione Organizzativa Comm. di P.M. Dott. A.Cotroneo Posizione Organizzativa Comm. di P.M. S. Randazzo
		Procedura erogazione servizio	Previa verifica della fondatezza della richiesta, viene pianificato l'intervento in ordine alla priorità alta, media
		Modulistica	Verrà inserita nel sito web della P.M. con possibilità di essere scaricata.
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Uno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	75%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la Mobilità Urbana

Autorità competente a ricevere il rapporto ai sensi dell'art. 17 della Legge 689/81 per le seguenti norme:
Regolamento Comunale TAXI; Regolamento per la disciplina del servizio pubblico di noleggio veicoli a trazione animale con conducente; Regolamento Barbieri e Parrucchieri; Regolamento per autonoleggio con conducente; Regolamento per la gestione dei R.S.U.; Regolameto Cimiteriale; O.S. n. 318, 319 e 320 del 23/09/2010; Regolamento Igiene e Sanità, Regolamento P.U.;

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Non pubblicizzato nel Sito Web Comune di Palermo; In intestazione sulle Ordinanze-ingiunzione e su tutta la corrispondenza
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 08,30 alle ore 12,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 08,30 alle ore 12,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI con delega
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	Immediata in ufficio
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Visione atti: immediata redazione verbale di audizione: immediato
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Ricorsi a verbali di contestazione (tempi previsti dalla L. 689/81)
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area di Vigilanza Servizio Affari Generali e Gestione Procedure Sanzionatorie - Ufficio Gestione Illeciti Amministrativi Via Dogali, 29 -tel. e fax 091/6954304-277 e-mail: verbalizzazioni@comune.palermo.it; mail certificata: affarigeneralipm@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Comm. di P.M. Roberto Taormina
		Procedura erogazione servizio	Acquisizione degli atti (verbali, ricorsi, richieste accesso agli atti, audizioni, sgravi, ecc.); esame degli stessi; contatto con l'utenza; stesura delle Ordinanze; degli Sgravi dei Ruoli Esattoriali
		Modulistica	Richiesta di rateazione. Modello di ricorso . Richiesta di sgravio
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la Mobilità Urbana

Attività informativa e presentazione istanze di sgravi relative ad iscrizioni a ruolo verbali C.d.s.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	ufficio iscrizioni a ruolo
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	lunedi - mercoledì - venerdì : 08.30 - 12.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	lunedi - mercoledì - venerdì : 08.30 - 12.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	in condizioni di notevole affluenza mediamente 30 minuti presso l'ufficio iscrizioni a ruolo
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	max 90 giorni dalla ricezione dell'istanza per i provvedimenti di sgravio e/o discarico amministrativo
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area di Vigilanza Servizio Affari Generali e Gestione Procedure Sanzionatorie - Ufficio Ruoli Via Dogali, 29 -tel. 091/6954306-307 Fax: 091/312294 e-mail: verbalizzazioni@comune.palermo.it; e-mail: iscrizioniaruolo@comune.palermo.it mail certificata: affarigeneralipm@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	ruoli : Dott. Vincenzo Messina istanze-ricorsi e sgravi amm.vi: Commissario di P.M. Pietro Vaglica
		Procedura erogazione servizio	si forniscono informazioni, ragguagli e notizie sulle cartelle esattoriali emesse dalla SERIT SICILIA Spa (trib.5242-5243-5354) per iscrizioni a ruolo di sanz. amm.ve scaturite da violazioni al c.d.s. A seguito di istanze specificamente motivate è possibile ottenere l'annullamento, in autotutela, della cartella di pagamento.
		Modulistica	modulo istanze di sgravi
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	ufficio iscrizioni a ruolo
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	70% (penalizzante la mancata erogazione del servizio nel turno pomeridiano)
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la Mobilità Urbana

Richiesta svincoli di veicoli sequestrati e/o in stato di fermo

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, Mercoledì e Venerdì 08,30 - 12,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	libertà
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, Mercoledì e Venerdì 08,30 - 12,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	libertà
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area di Vigilanza Servizio Affari Generali e Gestione Procedure Sanzionatorie - Ufficio Sanzioni Amm.ve Accessorie C.d.S. Via Dogali, 29 -tel. 091/6954312 Fax: 091/312294 e-mail: verbalizzazioni@comune.palermo.it; mail certificata: affarigeneralipm@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Comm. di P.M. Alfredo Balsano
		Procedura erogazione servizio	L'ufficio riceve pubblico relativamente all'esibizione dei documenti,scaturiti da verbali codice della strada.
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Circoscrizioni territorialmente competenti
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la Mobilità Urbana

Presentazione di dichiarazione di responsabilità relativamente alla decurtazione punti

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, Mercoledì e Venerdì 08,30 - 12,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	libertà
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, Mercoledì e Venerdì 08,30 - 12,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	libertà
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area di Vigilanza Servizio Affari Generali e Gestione Procedure Sanzionatorie - Ufficio Decurtazione Punti Via Dogali, 29 -tel. 091/6954311-318 Fax: 091/312294 e-mail: verbalizzazioni@comune.palermo.it; e-mail: decurpunti@comune.palermo.it mail certificata: affarigeneralipm@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Comm. di P.M. Desirèe Mazzanobile
		Procedura erogazione servizio	l' Ufficio Decurtazione Punti riceve le dichiarazioni di responsabilità alla guida dei cittadini al fine della decurtazione punti ed eventuale ritiro di patente per sospensione
		Modulistica	dichiarazioni effettuate con l'immediato inserimento dati nel sistema operativo
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	ufficio in sede e circoscrizione libertà
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la Mobilità Urbana

Attività di espletamento interventi di Polizia Stradale

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo (link Polizia Municipale), opuscoli informativi distribuiti presso l'U.R.P. del Comune di Palermo, avvisi affissi presso l'atrio di ingresso agli Uffici del Corpo di Polizia Municipale e presso i Nuclei Circoscrizionali della Polizia Municipale.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Il servizio è accessibile tutti i giorni 24 ore al giorno
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	La Polizia Municipale è presente sul territorio con tre strutture decentrate: Il Nucleo Circoscrizionale Palermo Centro con sede in via R. Fileti 19, il Nucleo Circoscrizionale Palermo Nord-Est con sede in via A.Hazon 12 ed il Polo Circoscrizionale Palermo Nord-Ovest con sede in via Agesia di Siracusa 18
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Il servizio è accessibile tutti i giorni 24 ore al giorno
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	La Polizia Municipale è presente sul territorio con tre strutture decentrate: Il Nucleo Circoscrizionale Palermo Centro con sede in via R. Fileti 19, il Nucleo Circoscrizionale Palermo Nord-Est con sede in via A.Hazon 12 ed il Polo Circoscrizionale Palermo Nord-Ovest con sede in via Agesia di Siracusa 18
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Nei casi in cui le richieste interessano i territori della 2^ e dell' 8^ Circoscrizione le attività di Polizia Stradale vengono espletate dal personale presente sul territorio delle Circoscrizioni.
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	2 min. via WEB (sito del Comune - link Polizia Municipale) 5 min. allo sportello dell'Ufficio Relazioni Esterne
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	15 minuti (garantiti per 80% delle richieste di intervento)
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Non trattati dalla U.O. Polizia Stradale
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Corpo di Polizia Municipale Centrale Operativa Telefonica Tel 091/6954111
		Responsabile del procedimento	S.A.V. Ignazio AGATI
		Procedura erogazione servizio	La Centrale Operativa ricevuta segnalazione/richiesta di intervento allerta il personale operativo, presente sul territorio, al fine di garantire l'intervento nel luogo indicato
		Modulistica: **SI/NO**	Le richieste di intervento da parte di cittadini e/o utenti vengono recepite attraverso una semplice richiesta/segnalazione telefonica.
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	La Centrale Operativa cui pervengono le richieste/segnalazioni degli utenti/cittadini La U.O. Polizia Stradale i cui componenti operano su strada
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	70%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

I Cittadini e la Polizia Municipale

Il cittadino e la Mobilità Urbana

Attività di ricezione atti diretti agli uffici del Corpo di Polizia Municipale

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo (link Polizia Municipale), opuscoli informativi distribuiti presso l'U.R.P. del Comune di Palermo, avvisi affissi presso l'atrio di ingresso agli Uffici del Corpo di Polizia Municipale e presso i Nuclei Circoscrizionali della Polizia Municipale.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Il servizio è accessibile dal lunedì al venerdì **ore 08.30/12.30 – 15.30/18.00** ed Il sabato ore 09.00/12.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	La Polizia Municipale è presente sul territorio con tre strutture decentrate: Il Polo Circoscrizionale Palermo Centro con sede in via R.Fileti,19 - il Polo Circoscrizionale Palermo Nord-Est con sede in via A.Hazon,12 ed il Polo Circoscrizionale Palermo Nord-Ovest con sede in via Agesia di Siracusa, 18
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Il servizio è accessibile dal lunedì al venerdì ore**08.30/12.30 – 15.30/18.00** Il sabato ore 09.00/12.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	La Polizia Municipale è presente sul territorio con tre strutture decentrate: Il Polo Circoscrizionale Palermo Centro con sede in via R.Fileti,19 - il Polo Circoscrizionale Palermo Nord-Est con sede in via A.Hazon,12 ed il Polo Circoscrizionale Palermo Nord-Ovest con sede in via Agesia di Siracusa, 18
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	I servizi offerti Protocollo Generale non possono essere delegati a terzi.
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	2 min. via WEB (sito del Comune - link Polizia Municipale) 5 min. allo sportello dell'Ufficio Relazioni Esterne
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	In tempo reale
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Non trattati dal Protocollo Generale
Trasparenza	Chiarezza delle procedure	Ufficio di riferimento	Corpo di Polizia Municipale Ufficio di Staff del Comandante Protocollo Generale Via Dogali, 29 Tel. 091/6954325 fax: 091/312294
		Responsabile del procedimento	S.A.V. Benedetto CASSARA'
		Procedura erogazione servizio	La ricezione atti avviene tramite presentazione effettuata dagli utenti in loco o con il ricevimento della normale corrispondenza, nel primo caso viene rilasciata attestazione di ricevuta dell'atto.
		Modulistica	nessuna
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	95%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Protocollo
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la Mobilità Urbana

Attività di Tutela del Patrimonio Artistico

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo (link Polizia Municipale), opuscoli informativi distribuiti presso l'U.R.P. del Comune di Palermo, avvisi affissi presso l'atrio di ingresso agli Uffici del Corpo di Polizia Municipale e presso i Nuclei Circoscrizionali della Polizia Municipale.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, Mercoledì e Venerdì ore 08.30 – 12.00 Mercoledì ore 16.00 – 18.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	La tipologia del servizio è tale da non permettere un decentramento delle competenze sul territorio e pertanto viene espletato in tutto il territorio cittadino con modalità centralizzata
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 07.00 alle 20.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	La tipologia del servizio è tale da non permettere un decentramento delle competenze sul territorio e pertanto viene espletato in tutto il territorio cittadino con modalità centralizzata
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	La tipologia del servizio è tale da non permettere un decentramento delle competenze sul territorio e pertanto viene espletato in tutto il territorio cittadino con modalità centralizzata
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	2 minuti via WEB (sito del Comune - link Polizia Municipale) 10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	20 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Non trattati dal Nucleo Tutela Patrimonio Artistico
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Corpo di Polizia Municipale Ufficio di Staff del Comandante Nucleo Tutela Patrimonio Artistico p.zzetta Santo Spirito /c.so Vittorio Emanuele- Porta Felice pilone sud Tel 091/6170456 Fax 091/6100861
		Responsabile del procedimento	Dr. Casimiro Chiello
		Procedura erogazione servizio	I cittadini possono segnalare alla Polizia Municipale situazioni che possono compromettere l'integrità e la stabilità dei beni artistici della Città di Palermo. Le segnalazioni saranno poi trasmesse al Nucleo Tutela Patrimonio Artistico per le verifiche e per l'eventuale conseguente iter procedurale amministrativo e/o penale
		Modulistica	Per la presentazione di esposti è disponibile apposita modulistica scaricabile dal sito Web del Comune di Palermo – link Polizia Municipale, medesima modulistica disponibile presso la sede URP del Comune di Palermo e presso l'Ufficio Relazioni Esterne del Corpo di Polizia Municipale.
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Il Nucleo Tutela Patrimonio Artistico
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	95%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la Mobilità Urbana

Attività di Tutela Ambientale

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo (link Polizia Municipale), opuscoli informativi distribuiti presso l'U.R.P. del Comune di Palermo, avvisi affissi presso l'atrio di ingresso agli Uffici del Corpo di Polizia Municipale e presso i Nuclei Circoscrizionali della Polizia Municipale.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, Mercoledì e Venerdì ore 8.30 – 12.00 Mercoledì ore 16.00 – 18.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	La tipologia del servizio è tale da non permettere un decentramento delle competenze sul territorio e pertanto viene espletato in tutto il territorio cittadino con modalità centralizzata
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 07.00 alle 20.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	La tipologia del servizio è tale da non permettere un decentramento delle competenze sul territorio e pertanto viene espletato in tutto il territorio cittadino con modalità centralizzata
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	La tipologia del servizio è tale da non permettere un decentramento delle competenze sul territorio e pertanto viene espletato in tutto il territorio cittadino con modalità centralizzata
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	2 minuti via WEB (sito del Comune - link Polizia Municipale) 10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Non trattati dal NOPA
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Corpo di Polizia Municipale Ufficio di Staff del Comandante Nucleo Operativo Polizia Ambientale Viale Regione Siciliana, 85 Tel. 091/7798917 fax: 091/7798921
		Responsabile del procedimento	Dr. Casimiro Chiello
		Procedura erogazione servizio	I cittadini possono segnalare alla Polizia Municipale situazioni che possono compromettere la sicurezza ambientale. La segnalazione saranno poi trasmesse al Nucleo Operativo Polizia Ambientale per le verifiche e per l'eventuale conseguente iter procedurale amministrativo e/o penale.
		Modulistica	Per la presentazione di esposti è disponibile apposita modulistica scaricabile dal sito Web del Comune di Palermo – link Polizia Municipale, medesima modulistica disponibile presso la sede URP del Comune di Palermo e presso l'Ufficio Relazioni Esterne del Corpo di Polizia Municipale.
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Il Nucleo Operativo Polizia Ambientale
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la Mobilità Urbana

Attività di rilevamento incidenti stradali e richieste degli utenti sui successivi adempimenti ex lege.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo (link Polizia Municipale), opuscoli informativi distribuiti presso l'U.R.P. del Comune di Palermo, avvisi affissi presso l'atrio di ingresso agli Uffici del Corpo di Polizia Municipale e presso i Nuclei Circoscrizionali della Polizia Municipale.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Informazioni telefoniche: tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 19.00 Ricevimento pubblico Lunedì, Mercoledì e Venerdì ore 09.00 – 12.00 Mercoledì ore 16.00 – 18.00 Per le urgenze dal lunedì al venerdì (es. sequestri/ veicoli, interrogatori etc..) dalle 08.00 alle 19.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	La tipologia del servizio è tale da non permettere un decentramento delle competenze sul territorio e pertanto viene espletato in tutto il territorio cittadino con modalità centralizzata
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Tutti i giorni H 24
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	La tipologia del servizio è tale da non permettere un decentramento delle competenze sul territorio e pertanto viene espletato in tutto il territorio cittadino con modalità centralizzata
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Il servizio di rilevamento degli incidenti stradali nonché le fasi successive previste dall'iter procedurale amministrativo/penale non può essere delegato a terzi.
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	2 minuti via WEB (sito del Comune - link Polizia Municipale) 10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro un' ora viene assicurato l'intervento finalizzato alla rilevazione degli incidenti (tempistica garantita per l'80% delle richieste) 20 giorni per rilascio copie rapporti di incidenti stradali/ planimetrie
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Non trattati dall'Infortunistica
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Corpo di Polizia Municipale Servizio Mobilità e Sicurezza Nucleo Infortunistica Stradale Via Dogali, 29 Tel. 091/6954300 – 091/6954346 fax: 091/6954288 mail:nucleoinfortunistica@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	S.A.V. LA RIZZA Pinomassimo
		Procedura erogazione servizio	La Centrale Operativa ricevuta notizia di un avvenuto incidente stradale allerta le pattuglie, presenti sul territorio, al fine di provvedere ai rilievi dell'incidente, Effettuati i primi accertamenti tecnici irripetibili la pratica di incidente stradale viene poi completata attraverso un articolato iter procedurale al termine del quale sarà possibile per i soggetti coinvolti nell'incidente stradale e per i delegati delle compagnie assicurative attingere chiarimenti, informazioni o richiedere il rilascio della copia del rapporto di incidente stradale.
		Modulistica	Per la richiesta copie di atti e/o planimetrie è disponibile apposita modulistica scaricabile dal sito Web del Comune di Palermo – link Polizia Municipale, medesima modulistica disponibile presso la sede URP del Comune di Palermo e presso l'Ufficio Relazioni Esterne del Corpo di Polizia Municipale.
		Costi	Nessuno per il rilevamento degli incidenti € 1,03 (+ spese postali) per la produzione di copie relazioni di incidenti stradali € 7,75 (+ spese postali) per la produzione copie planimetrie
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Per la procedura di rilevamento degli incidenti - Centrale Operativa a cui va indirizzata la richiesta di intervento - Il Nucleo Infortunistica (pattuglie operative) per i rilievi tecnici Per il rilascio copie atti - Nucleo Infortunistica Stradale
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la Mobilità Urbana

Attività di sicurezza edilizia

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo (link Polizia Municipale), opuscoli informativi distribuiti presso l'U.R.P. del Comune di Palermo, avvisi affissi presso l'atrio di ingresso agli Uffici del Corpo di Polizia Municipale e presso i Nuclei Circoscrizionali della Polizia Municipale.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, Mercoledì e Venerdì ore 08.30 – 12.00 Mercoledì ore 16.00 – 18.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	La tipologia del servizio è tale da non permettere un decentramento delle competenze sul territorio e pertanto viene espletato in tutto il territorio cittadino con modalità centralizzata
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 07.00 alle 20.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	La tipologia del servizio è tale da non permettere un decentramento delle competenze sul territorio e pertanto viene espletato in tutto il territorio cittadino con modalità centralizzata
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	La tipologia del servizio è tale da non permettere un decentramento delle competenze sul territorio e pertanto viene espletato in tutto il territorio cittadino con modalità centralizzata
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	2 minuti via WEB (sito del Comune - link Polizia Municipale) 10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Non trattati dal Nucleo Operativo Urbanistico - Edilizia
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Corpo di Polizia Municipale Ufficio di Staff del Comandante Nucleo Operativo Urbanistico - Edilizia Via Dogali, 29 Tel./ fax 091/6954228 tel 091/6954229
		Responsabile del procedimento	Dr. Enrico FARINA
		Procedura erogazione servizio	I cittadini possono segnalare situazioni che possono compromettere la sicurezza edilizia alla Polizia Municipale. La segnalazione sarà poi passato al Nucleo Edilizia Abusiva per le verifiche e per l'eventuale conseguente iter procedurale amministrativo e/o penale.
		Modulistica	Per la presentazione di esposti è disponibile apposita modulistica scaricabile dal sito Web del Comune di Palermo – link Polizia Municipale, medesima modulistica disponibile presso la sede URP del Comune di Palermo e presso l'Ufficio Relazioni Esterne del Corpo di Polizia Municipale
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	70%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Il Nucleo Operativo Urbanistico - Edilizia
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	70%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	75%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la Mobilità Urbana

Attività di rimozione veicoli in sosta irregolare

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo (link Polizia Municipale), opuscoli informativi distribuiti presso l'U.R.P. del Comune di Palermo, avvisi affissi presso l'atrio di ingresso agli Uffici del Corpo di Polizia Municipale e presso i Nuclei Circoscrizionali della Polizia Municipale.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì- martedì – mercoledì – giovedì – venerdì 08.00 -- 13.00 e 14.00 --19.00 Mercoledì ore 16.00 – 18.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	La tipologia del servizio è tale da non permettere un decentramento delle competenze sul territorio e pertanto viene espletato in tutto il territorio cittadino con modalità centralizzata
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì- martedì – mercoledì – giovedì – venerdì 08.00 -- 13.00 e 14.00 --19.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	La tipologia del servizio è tale da non permettere un decentramento delle competenze sul territorio e pertanto viene espletato in tutto il territorio cittadino con modalità centralizzata
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Il servizio di rimozione di veicoli in sosta irregolare nonché le fasi successive previste dall'iter procedurale amministrativo/penale non può essere delegato a terzi.
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	2 min. via WEB (sito del Comune - link Polizia Municipale) 5 min. allo sportello dell'Ufficio Relazioni Esterne
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Per rimozione veicoli max 20 minuti (*) (*) il servizio può subire dei ritardi imputabili non alla Polizia Municipale ma a chi fornisce il servizio di conduzione dell'autogrù (AMAT) Per svincolo veicoli nella fascia oraria 08.00 – 20.00 dal lunedì al venerdì nessun tempo di attesa
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Non trattati dall'Ufficio Autogrù
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Corpo di Polizia Municipale Servizio Mobilità e Sicurezza Ufficio Autogrù Via Dogali, 29 Tel. 091/6954238 fax: 091/6954327
		Responsabile del procedimento	S.A.V. LA RIZZA Pinomassimo
		Procedura erogazione servizio	L'Ufficio Autogrù ricevuta richiesta di intervento di rimozione di veicolo/i in sosta irregolare allerta le pattuglie, presenti sul territorio, al fine di provvedere a verificare l'irregolarità della sosta dei veicoli e provvedere all'eventuale rimozione.
		Modulistica	Le richieste di intervento da parte di cittadini e/o utenti o di altre forze di Polizia nel caso di controllo degli "obiettivi sensibili" vengono recepite attraverso una semplice segnalazione telefonica.
		Costi	Nessun costo per la richiesta di intervento Nessun costo per lo svincolo dei veicoli prelevati
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	70%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Ufficio Autogrù
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	70%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e la Mobilità Urbana

Attività di tutela del consumatore (frodi)

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo (link Polizia Municipale), opuscoli informativi distribuiti presso l'U.R.P. del Comune di Palermo, avvisi affissi presso l'atrio di ingresso agli Uffici del Corpo di Polizia Municipale e presso i Nuclei Circoscrizionali della Polizia Municipale.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, Mercoledì e Venerdì ore 08.30 – 12.00 Mercoledì ore 16.00 – 18.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	La tipologia del servizio è tale da non permettere un decentramento delle competenze sul territorio e pertanto viene espletato in tutto il territorio cittadino con modalità centralizzata
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 07.00 alle 20.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	La tipologia del servizio è tale da non permettere un decentramento delle competenze sul territorio e pertanto viene espletato in tutto il territorio cittadino con modalità centralizzata
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	La tipologia del servizio è tale da non permettere un decentramento delle competenze sul territorio e pertanto viene espletato in tutto il territorio cittadino con modalità centralizzata
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	2 minuti via WEB (sito del Comune - link Polizia Municipale) 10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Non trattati dal Nucleo Antifrodi
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Corpo di Polizia Municipale Ufficio di Staff del Comandante Nucleo Antifrodi Via Dogali, 29 Tel 091/6954231
		Responsabile del procedimento	Dr. Casimiro Chiello
		Procedura erogazione servizio	I cittadini possono segnalare situazioni che possono compromettere la sicurezza dei consumatori alla Polizia Municipale. La segnalazione sarà poi trasmessa al Nucleo Antifrodi per le verifiche e per l'eventuale conseguente iter procedurale amministrativo e/o penale.
		Modulistica	Per la presentazione di esposti è disponibile apposita modulistica scaricabile dal sito Web del Comune di Palermo – link Polizia Municipale, medesima modulistica disponibile presso la sede URP del Comune di Palermo e presso l'Ufficio Relazioni Esterne del Corpo di Polizia Municipale
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Il Nucleo Antifrodi
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Richiesta Cambio di Domicilio per i Cittadini italiani

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 20 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata come da elenco (vedi allegato 1)
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 20 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata come da elenco (vedi allegato 1)
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	La richiesta, su modello ministeriale, deve essere presentata dall'interessato o, qualora si trasferisca l'intero nucleo familiare, da un componente della famiglia purchè maggiorenne, con le firme e fotocopie dei documenti di riconoscimento di tutti i componenti maggiorenni del nucleo familiare corredata da contratto di locazione registrato/atto di proprietà/comodato d'uso registrato o autodichiarazione conutenza intestata a un componente del nucleo familiare.
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	2 giorni lavorativi dalla dichiarazione del cittadino
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Anagrafe SEDE: Viale Lazio 119/A tel. 091/7405207- Fax: 091/7405228 servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:movimentoanagrafico@cert.comune.palermo.it Postazioni Decentrate vedi allegato 1
		Responsabile del procedimento	L'Ufficiale d'Anagrafe
		Procedura erogazione servizio	Presso lo sportello dell'Ufficio Anagrafe e presso tutte le Postazioni Decentrate viene acquisita la domanda di variazione anagrafica del domicilio di soggetti residenti nel Comune di Palermo. Le dichiarazioni TARSU rilasciate dai cittadini in occasione delle suddette variazioni vengono inviate al Settore Tributi e i dati relativi ai mezzi intestati vengono inviati al Ministero dei Trasporti per l'aggiornamento di patenti e carte di circolazione. A campione viene chiesto l'accertamento di dimora abituale al Corpo di Polizia Municipale a seguito del quale ed in base all'esito dello stesso, si procede alla definizione della pratica o alla comunicazione ai cittadini del preavviso di rigetto o del provvedimento di diniego.
		Modulistica: **SI/NO**	modello ministeriale http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=55
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Richiesta Cambio di Residenza per i Cittadini italiani

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio 119/a - Da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00 e Mercoledi: 15:00-17:00 Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione c/o viale Lazio 119/a
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00 e Mercoledi: 15:00-17:00 Back office (uffici interni) Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione c/o viale Lazio 119/a
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	La richiesta, su modello ministeriale, deve essere presentata dall'interessato o, qualora si trasferisca l'intero nucleo familiare, da un componente della famiglia purchè maggiorenne, con le firme e fotocopie dei documenti di riconoscimento di tutti i componenti maggiorenni del nucleo familiare corredata da contratto di locazione registrato/atto di proprietà/comodato d'uso registrato o autodichiarazione conutenza intestata a un componente del nucleo familiare.
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	2 giorni dalla dichiarazione del cittadino
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Anagrafe Viale Lazio 119/A tel. 091/7405248 Tel/Fax: 091/7405209 servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:movimentoanagrafico@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	L'Ufficiale d'Anagrafe.
		Procedura erogazione servizio	Presso lo sportello dell'Ufficio Anagrafe viene acquisita la domanda di variazione anagrafica della residenza di soggetti provenienti da altri Comuni, dall'estero e per ricomparsa a seguito di una precedente irreperibilità. Le dichiarazioni TARSU rilasciate dai cittadini in occasione delle suddette variazioni vengono inviate al Settore Tributi e i dati relativi ai mezzi intestati vengono inviati al Ministero dei Trasporti per l'aggiornamento di patenti e carte di circolazione. Tempestivamente viene chiesto l'accertamento di dimora abituale al Corpo di Polizia Municipale e si procede alla richiesta di cancellazione al precedente Comune di residenza ed alla contestuale definizione della pratica di cambio residenza, se negativo, si procede alla comunicazione ai cittadini del preavviso di rigetto o del provvedimento di diniego.
		Modulistica: **SI/NO**	Modello ministeriale http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=55
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Richiesta iscrizione allo schedario della popolazione temporaneamente residente per i cittadini italiani

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Solo back-office(uffici interni) di viale Lazio 119/a: Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello/ufficio interno presente nell'ottava circoscrizione c/o viale Lazio 119/a
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Back office (uffici interni): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello/ufficio interno presente nell'ottava circoscrizione c/o viale Lazio 119/a
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	La richiesta deve essere presentata dall'interessato o, qualora si iscriva l'intero nucleo familiare, da un componente della famiglia purchè maggiorenne.
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Anagrafe Viale Lazio 119/A tel. 091/7405248 Tel/Fax: 091/7405209 servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:movimentoanagrafico@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	L'Ufficiale d'Anagrafe.
		Procedura erogazione servizio	Presso gli uffici interni dell'Ufficio Anagrafe vengono acquisite le richieste d'iscrizione nello schedario della popolazione temporaneamente residente dei cittadini italiani dimoranti nel comune da non meno di 4 mesi. L'Ufficio provvede all'iscrizione del cittadino nello schedario della popolazione temporaneamente residente per un periodo non superiore ad 1 anno e si procede alla comunicazione al comune di residenza di avvenuta iscrizione, a seguito di accertamonto della Polizia Municipale. Al compimento dell'anno si comunica al comune di residenza e al cittadino l'avvenuta cancellazione.
		Modulistica: **SI/NO**	Modulo http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=55
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Richiesta di reiscrizione all'anagrafe da irreperibilità

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio 119/a - Da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00 e Mercoledi: 15:00-17:00 Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione c/o viale Lazio 119/a
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00 e Mercoledi: 15:00-17:00 Back office (uffici interni): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione c/o viale Lazio 119/a
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	La richiesta, su modello ministeriale, deve essere presentata dall'interessato o, qualora si trasferisca l'intero nucleo familiare, da un componente della famiglia purchè maggiorenne, con le firme e fotocopie dei documenti di riconoscimento di tutti i componenti maggiorenni del nucleo familiare corredata da contratto di locazione registrato/atto di proprietà/comodato d'uso registrato o autodichiarazione conutenza intestata a un componente del nucleo familiare.
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	2 giorni dalla dichiarazione del cittadino
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Anagrafe Viale Lazio 119/A tel. 091/7405248 Tel/Fax: 091/7405209 servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:movimentoanagrafico@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimentc	L'Ufficiale d'Anagrafe.
		Procedura erogazione servizio	Presso gli sportelli dell'Ufficio Anagrafe vengono acquisite le richieste di reiscrizione anagrafica per ricomparsa a seguito di una precedente irreperibilità o per ricomparsa dall'estero. Le dichiarazioni TARSU rilasciate dai cittadini in occasione delle suddette reiscrizioni vengono inviate al Settore Tributi e i dati relativi ai mezzi intestati vengono inviati al Ministero dei Trasporti per l'aggiornamento di patenti e carte di circolazione. Tempestivamente viene chiesto l'accertamento di dimora abituale al Corpo di Polizia Municipale a seguito del quale, se positivo si procede alla definizione della pratica di cambio residenza, se negativo, si procede alla comunicazione ai cittadini del preavviso di rigetto o del provvedimento di diniego.
		Modulistica: **SI/NO**	Modello ministeriale http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=5!
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Richiesta Iscrizione dei cittadini comunitari provenienti da altri Comuni o dall'Estero

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Si riceve solo per appuntamento. Per la prenotazione occorre presentarsi c/o la sede di viale Lazio 123 allo sportello 4 da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione c/o viale Lazio 123
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli c/o viale Lazio 123 - Da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00 e Mercoledi: 15:00 17:00 Back-office (uffici interni): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione c/o viale Lazio 123
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	La richiesta, su modello ministeriale, deve essere presentata dall'interessato o, qualora si trasferisca l'intero nucleo familiare, da un componente della famiglia purchè maggiorenne, con le firme e fotocopie dei documenti di riconoscimento di tutti i componenti maggiorenni del nucleo familiare, corredata da contratto di locazione registrato/atto di proprietà/comodato d'uso registrato o autodichiarazione conutenza intestata a un componente del nucleo familiare.
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	15 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	2 giorni lavorativi dalla dichiarazione del cittadino
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Anagrafe Viale Lazio 119/A tel. 091/7405206 Fax: 091/7405242 servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:stranieri@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimentc	L'Ufficiale d'Anagrafe.
		Procedura erogazione servizio	Presso lo sportello dell'Ufficio Anagrafe viene acquisita la domanda di iscrizione anagrafica dei cittadini stranieri comunitari. Le dichiarazioni TARSU rilasciate dai cittadini in occasione delle suddette variazioni vengono inviate al Settore Tributi e i dati relativi ai mezzi intestati vengono inviati al Ministero dei Trasporti per l'aggiornamento di patenti e carte di circolazione.Tempestivamente viene chiesto l'accertamento di dimora abituale al Corpo di Polizia Municipale a seguito del quale ed in base all'esito dello stesso, si procede alla definizione della pratica o alla comunicazione ai cittadini del preavviso di rigetto o del provvedimento di diniego. Tutta la procedura si conclude in 45 giorni.
		Modulistica: **SI/NO**	modello ministeriale http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=55
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Richiesta Cambio di Domicilio per i Cittadini Comunitari

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio (si riceve solo su prenotazione - Per la prenotazione occorre presentarsi allo sportello 4) e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 20 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata come da elenco (vedi allegato 1)
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio (solo su prenotazione allo sportello 4) e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 20 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata come da elenco (vedi allegato 1)
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	La richiesta, su modello ministeriale, deve essere presentata dall'interessato o, qualora si trasferisca l'intero nucleo familiare, da un componente della famiglia purchè maggiorenne, con le firme e fotocopie dei documenti di riconoscimento di tutti i componenti maggiorenni del nucleo familiare, con le firme e i documenti di tutti i componenti maggiorenni del nucleo familiare, corredata da contratto di locazione registrato/atto di proprietà/comodato d'uso registrato o autodichiarazione conutenza intestata a un componente del nucleo familiare.
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	15 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	2 giorni lavorativi dalla dichiarazione del cittadino
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Anagrafe SEDE: Viale Lazio 119/A tel. 091/7405206 Fax: 091/7405242 servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:stranieri@cert.comune.palermo.it Postazioni Decentrate vedi allegato 1
		Responsabile del procedimento	L'Ufficiale d'Anagrafe.
		Procedura erogazione servizio	Presso lo sportello dell'Ufficio Anagrafe e presso tutte le Postazioni Decentrate viene acquisita la domanda di variazione anagrafica del domicilio di cittadini stranieri comunitari residenti nel Comune di Palermo. Le dichiarazioni TARSU rilasciate dai cittadini in occasione delle suddette variazioni vengono inviate al Settore Tributi e i dati relativi ai mezzi intestati vengono inviati al Ministero dei Trasporti per l'aggiornamento di patenti e carte di circolazione. A campione viene chiesto l'accertamento di dimora abituale al Corpo di Polizia Municipale a seguito del quale ed in base all'esito dello stesso, si procede alla definizione della pratica o alla comunicazione ai cittadini del preavviso di rigetto o del provvedimento di diniego.
		Modulistica: **SI/NO**	modello ministeriale http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=55
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Richiesta iscrizione allo schedario della popolazione temporaneamente residente per i cittadini stranieri comunitari

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Solo back-office(uffici interni) di viale Lazio 123: Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione c/o viale Lazio 123
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Solo back-office (uffici interni) di viale Lazio 123: Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione c/o viale Lazio 123
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	La richiesta deve essere presentata dall'interessato o, qualora si trasferisca l'intero nucleo familiare, da un componente della famiglia purchè maggiorenne.
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dall'acquisizione dell'esito dell'accertamento dei Vigili Urbani
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Anagrafe Viale Lazio 119/A tel. 091/7405206 Fax: 091/7405242 servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:stranieri@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	L'Ufficiale d'Anagrafe.
		Procedura erogazione servizio	Presso gli uffici interni dell'Ufficio Anagrafe vengono acquisite le richieste d'iscrizione nello schedario della popolazione temporaneamente residente dei cittadini italiani dimoranti nel comune da non meno di 4 mesi . A seguito dell'accertamento con esito positivo dei Vigili Urbani si provvede all'iscrizione nello schedario della popolazione temporaneamente residente per un periodo non superiore a 1 anno. Comunicazione al comune di residenza di avvenuta iscrizione. Al compimento dell'anno si comunica al comune di residenza l'avvenuta cancellazione.
		Modulistica: **SI/NO**	Modulo http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=55
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Richiesta di attestazione di iscrizione allo schedario della popolazione temporaneamente residente per i cittadini stranieri comunitari

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Solo back-office (uffici interni) di viale Lazio 123: Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione c/o viale Lazio 123
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Solo back-office (uffici interni) di viale Lazio 123: Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione c/o viale Lazio 123
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	30 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	7 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Anagrafe Viale Lazio 119/A tel. 091/7405206 Fax: 091/7405242 servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:stranieri@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	L'Ufficiale d'Anagrafe.
		Procedura erogazione servizio	Presso gli uffici interni dell'Ufficio Anagrafe vengono acquisite le richieste per il rilascio degli attestati di iscrizione per i cittadini comunitari. Entro 7 giorni dalla richiesta si procede al rilascio attestati di iscrizione allo schedario della popolazione temporanea per i cittadini stranieri comunitari.
		Modulistica: **SI/NO**	Nessuna
		Costi	imposta di bollo € 16 da apporre nella richiesta e imposta di bollo € 16 da apporre
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Richiesta di attestazione riconoscimento soggiorno permanente per i cittadini stranieri comunitari

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Solo back-office(uffici interni) di viale Lazio 123: Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione c/o viale Lazio 123
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Solo back-office (uffici interni) di viale Lazio 123: Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione c/o viale Lazio 123
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	30 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	7 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Anagrafe Viale Lazio 119/A tel. 091/7405206 Fax: 091/7405242 servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:stranieri@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	L'Ufficiale d'Anagrafe.
		Procedura erogazione servizio	Presso gli uffici interni dell'Ufficio Anagrafe vengono acquisite le richieste per il rilascio dell'attestazione del riconoscimento del soggiorno permanente. Entro 7 giorni dalla richiesta si procede al rilascio dell'attestazione del riconoscimento del soggiorno permanente per i cittadini stranieri comunitari.
		Modulistica: **SI/NO**	Nessuna
		Costi	imposta di bollo € **16** da apporre nella richiesta e imposta di bollo € **16** da apporre nell'attestazione all'atto della consegna
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Richiesta Iscrizione dei cittadini extracomunitari provenienti da altri Comuni o dall'Estero

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Si riceve solo per appuntamento. Per la prenotazione occorre presentarsi c/o la sede di viale Lazio 123 allo sportello 4 da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione c/o viale Lazio 123
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli c/o viale Lazio 123 - Da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00 e Mercoledi: 15:00-17:00 Back-office (uffici interni): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione c/o viale Lazio 123
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	La richiesta, su modello ministeriale, deve essere presentata dall'interessato o, qualora si trasferisca l'intero nucleo familiare, da un componente della famiglia purchè maggiorenne, con le firme e fotocopie dei documenti di riconoscimento di tutti i componenti maggiorenni del nucleo familiare, corredata da contratto di locazione registrato/atto di proprietà/comodato d'uso registrato o autodichiarazione conutenza intestata a un componente del nucleo familiare.
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	15 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	2 giorni lavorativi dalla dichiarazione del cittadino
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Anagrafe Viale Lazio 119/A tel. 091/7405206 Fax: 091/7405242 servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:stranieri@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	L'Ufficiale d'Anagrafe.
		Procedura erogazione servizio	Presso lo sportello dell'Ufficio Anagrafe viene acquisita la domanda di iscrizione anagrafica dei cittadini stranieri extracomunitari. Le dichiarazioni TARSU rilasciate dai cittadini in occasione delle suddette variazioni vengono inviate al Settore Tributi e i dati relativi ai mezzi intestati vengono inviati al Ministero dei Trasporti per l'aggiornamento di patenti e carte di circolazione.Tempestivamente viene chiesto l'accertamento di dimora abituale al Corpo di Polizia Municipale a seguito del quale ed in base all'esito dello stesso, si procede alla definizione della pratica o alla comunicazione ai cittadini del preavviso di rigetto o del provvedimento di diniego.
		Modulistica: **SI/NO**	modello ministeriale http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=55
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Richiesta Cambio di Domicilio per i Cittadini extracomunitari

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio (solo su prenotazione allo sportello 4) e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 20 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata come da elenco (vedi allegato 1)
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio (solo su prenotazione allo sportello 4) e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 20 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata come da elenco (vedi allegato 1)
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	La richiesta, su modello ministeriale, deve essere presentata dall'interessato o, qualora si trasferisca l'intero nucleo familiare, da un componente della famiglia purchè maggiorenne, con le firme e fotocopie dei documenti di riconoscimento di tutti i componenti maggiorenni del nucleo familiare, corredata da contratto di locazione registrato/atto di proprietà/comodato d'uso registrato o autodichiarazione conutenza intestata a un componente del nucleo familiare.
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	15 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	2 giorni dalla dichiarazione del cittadino
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Anagrafe SEDE: Viale Lazio 119/A tel. 091/7405206 Fax: 091/7405242 servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:stranieri@cert.comune.palermo.it Postazioni Decentrate vedi allegato 1
		Responsabile del procedimento	L'Ufficiale d'Anagrafe.
		Procedura erogazione servizio	Presso lo sportello dell'Ufficio Anagrafe e gli sportelli delle Postazioni Decentrate viene acquisita la domanda di variazione anagrafica del domicilio di cittadini stranieri extracomunitari residenti nel Comune di Palermo. Le dichiarazioni TARSU rilasciate dai cittadini in occasione delle suddette variazioni vengono inviate al Settore Tributi e i dati relativi ai mezzi intestati vengono inviati al Ministero dei Trasporti per l'aggiornamento di patenti e carte di circolazione. Tempestivamente viene chiesto l'accertamento di dimora abituale al Corpo di Polizia Municipale a seguito del quale ed in base all'esito dello stesso, si procede alla definizione della pratica o alla comunicazione ai cittadini del preavviso di rigetto o del provvedimento di diniego.
		Modulistica: **SI/NO**	modello ministeriale http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=5
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Richiesta di rinnovo di dichiarazione di dimora abituale per i Cittadini extracomunitari

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 20 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata come da elenco (vedi allegato 1)
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 20 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata come da elenco (vedi allegato 1)
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	30 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	a vista
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Anagrafe SEDE: Viale Lazio 119/A tel. 091/7405206 Fax: 091/7405242 servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:stranieri@cert.comune.palermo.it Postazioni Decentrate vedi allegato 1
		Responsabile del procedimento	L'Ufficiale d'Anagrafe.
		Procedura erogazione servizio	Presso il back-office (uffici interni) dell'Ufficio Anagrafe e presso tutte le Postazioni Decentrate vengono acquisite e registrate a vista le richieste per il rinnovo di dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extra comunitari, a seguito dell'esibizione del rinnovato permesso di soggiorno rilasciato dalla Questura come prevede l'art. 7 comma 3 DPR 30/05/1989 n. 223 come sostituito dall'art. 15 DPR 31/08/1999 n. 394.
		Modulistica: **SI/NO**	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Richiesta carta d'identità da parte di cittadini residenti

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 20 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata come da elenco (vedi allegato 1)
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 20 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata come da elenco (vedi allegato 1)
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	a vista
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Anagrafe SEDE: Viale Lazio 119/A tel. 091/7405231-091/7405230 Fax: 091/7405232 servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:anagrafe@cert.comune.palermo.it Postazioni Decentrate vedi allegato 1
		Responsabile del procedimento	L'Ufficiale d'Anagrafe.
		Procedura erogazione servizio	Agli sportelli dell'Ufficio Anagrafe ed agli sportelli di tutte le Postazioni Decentrate può essere richiesta la carta d'identità. La carta d'identità viene rilasciata a tutti i cittadini residenti o con dimora abituale nel territorio comunale. La validità del documento è in relazione all'età dell'interessato (ai sensi dell'art. 10 del Decreto Legge n. 70 del 13/05/2011 – Circolare n. 15 del 26/05/2011 del Ministero dell'Interno) così come di seguito specificato: - da 0 a 3 anni non compiuti: validità tre anni - da 3 anni a 18 anni: validità cinque
		Modulistica: **SI/NO**	Nessuna
		Costi	Il costo è di € 5,42 (salvo il caso in cui si tratti di un duplicato, il cui costo è pari ad € 10,59). Per la sola apposizione del timbro di proroga il servizio è gratuito.
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Richiesta carta d'identità da parte di cittadini non residenti

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 20 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata come da elenco (vedi allegato 1)
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 20 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata come da elenco (vedi allegato 1)
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 2 giorni dal ricevimento del nulla osta del comune di residenza
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Anagrafe SEDE: Viale Lazio 119/A tel. 091/7405231-091/7405230 Fax: 091/7405232 servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:anagrafe@cert.comune.palermo.it Postazioni Decentrate vedi allegato 1
		Responsabile del procedimento	L'Ufficiale d'Anagrafe.
		Procedura erogazione servizio	Agli sportelli dell'Ufficio Anagrafe ed agli sportelli di tutte le Postazioni Decentrate può essere richiesta, da parte di cittadini non residenti, la carta d'identità solo in caso di comprovata necessità ed urgenza. La carta d'identità sarà rilasciata entro 2 giorni dal ricevimento del nulla osta del comune di residenza del cittadino che ne ha fatto richiesta.
		Modulistica: **SI/NO**	Nessuna
		Costi	Il costo è di Euro 5,42 (salvo il caso in cui si tratti di un duplicato, il cui costo è pari ad Euro 10,59).
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	2
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Richiesta proroga validità carta d'identità

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 20 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata come da elenco (vedi allegato 1)
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 20 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata come da elenco (vedi allegato 1)
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	a vista
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Anagrafe SEDE: Viale Lazio 119/A tel. 091/7405231-091/7405230 Fax: 091/7405232 servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:anagrafe@cert.comune.palermo.it Postazioni Decentrate vedi allegato 1
		Responsabile del procedimento	L'Ufficiale d'Anagrafe.
		Procedura erogazione servizio	Agli sportelli dell'Ufficio Anagrafe ed agli sportelli di tutte le Postazioni Decentrate può essere richiesta la proroga della validita di altri cinque anni per la carta d'identità con scadenza successiva al 25/06/2008 ed anteriore al 24/06/2013 ai sensi dell'art. 31 del Decreto Legge n. 112 del 25/06/2008 convertito dalla Legge n. 133 del 06/08/2008. l'Ufficiale d'Anagrafe appone un timbro sul retro della carta d'identità in corso di validità.
		Modulistica: **SI/NO**	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Richiesta autentica dichiarazioni sostitutive di vario genere

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 20 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata come da elenco (vedi allegato 1)
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 20 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata come da elenco (vedi allegato 1)
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	a vista
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Anagrafe SEDE: Viale Lazio 119/A tel. 091/7405231-091/7405230 Fax: 091/7405232 servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:anagrafe@cert.comune.palermo.it Postazioni Decentrate vedi allegato 1
		Responsabile del procedimento	L'Ufficiale d'Anagrafe.
		Procedura erogazione servizio	La dichiarazione sostitutiva di atti di notorietà è una dichiarazione che l'interessato rilascia, sotto la propria responsabilità, concernente stati, qualità personali e fatti che siano a diretta conoscenza di quest'ultimo. È necessaria la presenza del dichiarante, munito di un valido documento d'identità. Hanno la stessa validità temporale degli atti che sostituiscono e vanno rilasciate sull'apposita modulistica in distribuzione presso gli uffici anagrafici e scaricabili dal sito istituzionale del Comune di Palermo. Non sono ammesse per sostituire certificati medici, sanitari, veterinari, di origine, di conformità CE, di marchi o brevetti. I cittadini di Stati non appartenenti all'UE regolarmente soggiornanti in Italia, possono utilizzare le predette dichiarazioni sostitutive limitatamente a stati, qualità personali e fatti certificabili o attestabili da parte di soggetti pubblici italiani.
		Modulistica: **SI/NO**	In distribuzione presso gli uffici anagrafici
		Costi	Il costo di una autentica di **dichiarazione sostitutiva** è di Euro 0,30 se in carta semplice, o se in bollo Euro 0,52 per i diritti di segreteria più marca da bollo telematica da Euro 16 portata dall'utente
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Richiesta autentica e legalizzazione di firme, foto e fotocopie di documenti

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 20 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata come da elenco (vedi allegato 1)
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 20 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata come da elenco (vedi allegato 1)
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	a vista
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Anagrafe SEDE: Viale Lazio 119/A servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:anagrafe@cert.comune.palermo.it Postazioni Decentrate vedi allegato 1
		Responsabile del procedimento	L'Ufficiale d'Anagrafe.
		Procedura erogazione servizio	Presso gli sportelli dell'Ufficio Anagrafe e di tutte le Postazioni Decentrate viene effettuato un servizio di autentica di firme, foto e fotocopie di documenti da produrre, se richiesti, a Enti Pubblici. Nel caso di sottoscrizioni da produrre agli organi della pubblica amministrazione, nonché ai gestori di servizi pubblici, l'autenticità è garantita dalla sottoscrizione resa dall'interessato in presenza del dipendente addetto a ricevere la documentazione in argomento presso l'Amministrazione richiedente. Per l'autentica di firma o foto è necessaria la presenza dell'interessato munito di documento d'identità. L'autentica di documenti si ottiene presentando il documento originale e la copia da autenticare. Si ricorda che con le leggi Bassanini (DPR 403/1998 e successivo D.P.R. 445/2000), non è più necessaria l'autentica della sottoscrizione di istanze dirette alla Pubblica Amministrazione e che la documentazione può essere inviata anche per posta o in via telematica o presentata da altre persone purché corredata dalla fotocopia del documento valido del dichiarante.
		Modulistica: **SI/NO**	Nessuna
		Costi	Autentica di firma: in carta libera Euro 0,26 per i diritti di segreteria; in bollo Euro 0,52 per i diritti di segreteria più marca da bollo telematica di Euro 16 prodotta dall'utente. **Autentica di fotocopia:** in carta libera Euro 0,26 per i diritti di segreteria; in bollo Euro 0,52 per i diritti di segreteria se la marca da bollo da Euro 16 viene prodotta dall'utente, oppure Euro 0,52 per i diritti di segreteria più Euro 0,11 per rimborso spese se la marca da bollo è applicata virtualmente dall'ufficio; **Autentica di foto:** solo in carta libera Euro 0,30.
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Carte di identità e autentiche domiciliari per soggetti non deambulanti

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 per l'intero territorio comunale c/o viale Lazio 119/a
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 per l'intero territorio comunale c/o viale Lazio 119/a
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	15 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Da concordare al numero di telefono 091/7405238. Per informazioni al numero di telefono 091/7405201
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Anagrafe Viale Lazio 119/A tel. 091/7405238 Fax: 091/7405263 servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:anagrafe@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	L'Ufficiale d'Anagrafe.
		Procedura erogazione servizio	Presso l'Ufficio Anagrafe è attivo il servizio domiciliare finalizzato al rilascio e rinnovo Carte d'Identità ed autentiche per soggetti non deambulanti. Le richieste devono essere corredate dal certificato di non deambulazione e saranno esitate previa accordo con l'addetto al servizio.
		Modulistica: **SI/NO**	modulo http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=55
		Costi	Carta d'identità : Euro 5,42 (salvo il caso in cui si tratti di un duplicato, il cui costo è pari ad Euro 10,59); **Autentica di firma:** in carta libera Euro 0,26 per i diritti di segreteria; in bollo Euro 0,52 per i diritti di segreteria più marca da bollo telematica di Euro 16 prodotta dall'utente. **Autentica di fotocopia:** in carta libera Euro 0,26 per i diritti di segreteria; in bollo Euro 0,52 per i diritti di segreteria se la marca da bollo da Euro 16 viene prodotta dall'utente, oppure Euro 0,52 per i diritti di segreteria più Euro 0,11 per rimborso spese se la marca da bollo è applicata virtualmente da quest'ufficio; **Autentica di foto:** solo in carta libera Euro 0,30.
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Richiesta Rilascio certificazioni anagrafiche, elettorali e di stato civile

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 20 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata come da elenco (vedi allegato 1)
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 20 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata come da elenco (vedi allegato 1)
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	a vista
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Anagrafe SEDE: Viale Lazio 119/A tel. 091/7405231-091/7405230 Fax: 091/7405232 servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:anagrafe@cert.comune.palermo.it Postazioni Decentrate vedi allegato 1
		Responsabile del procedimento	L'Ufficiale d'Anagrafe.
		Procedura erogazione servizio	Presso gli sportelli dell'Ufficio Anagrafe e di tutte le Postazioni Decentrate vengono rilasciate le certificazioni anagrafiche, elettorali e di stato civile.
		Modulistica: **SI/NO**	Nessuna
		Costi	A tutti i certificati anagrafici si applica l'imposta di bollo. Le certificazioni e gli atti emessi non sono soggetti a bollo unicamente nell'ipotesi in cui siano destinati ad uno degli usi riconosciuti esenti per legge: tale eccezione va dimostrata con l'indicazione della norma esonerativa. (vedi tabella allegato B di cui al DPR 642/1972 e s.m.i.) Il costo di un Certificato Anagrafico informatizzato (residenza, stato di famiglia, cittadinanza) è di Euro 16,70. Se viene dimostrata la norma esonerativa il costo di un Certificato Anagrafico informatizzato (residenza, stato di famiglia, cittadinanza) è di Euro 0,30. Il Certificato di Stato Civile informatizzato (nascita, morte, matrimonio) è gratuito.
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Richiesta on-line rilascio certificazioni anagrafiche e di stato civile

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Brosciure "L'Anagrafe a casa" distribuito in diversi Uffici comunali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 20 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata come da elenco (vedi allegato 1)
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 20 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata come da elenco (vedi allegato 1)
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	a vista
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Anagrafe SEDE: Viale Lazio 119/A tel. 091/7405231-091/7405230 Fax: 091/7405232 servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:anagrafe@cert.comune.palermo.it Postazioni Decentrate vedi allegato 1
		Responsabile del procedimento	L'Ufficiale d'Anagrafe.
		Procedura erogazione servizio	La dichiarazione sostitutiva di atti di notorietà è una dichiarazione che l'interessato rilascia, sotto la propria responsabilità, concernente stati, qualità personali e fatti che siano a diretta conoscenza di quest'ultimo. È necessaria la presenza del dichiarante, munito di un valido documento d'identità. Hanno la stessa validità temporale degli atti che sostituiscono e vanno rilasciate sull'apposita modulistica in distribuzione presso gli uffici anagrafici e scaricabili dal sito istituzionale del Comune di Palermo. Non sono ammesse per sostituire certificati medici, sanitari, veterinari, di origine, di conformità CE, di marchi o brevetti. I cittadini di Stati non appartenenti all'UE regolarmente soggiornanti in Italia, possono utilizzare le predette dichiarazioni sostitutive limitatamente a stati, qualità personali e fatti certificabili o attestabili da parte di soggetti pubblici italiani.
		Modulistica: **SI/NO**	In distribuzione presso gli uffici anagrafici
		Costi	Il costo di una autentica di **dichiarazione sostitutiva** è di Euro 0,30 se in carta semplice, o se in bollo Euro 0,52 per i diritti di segreteria più marca da bollo telematica da Euro 16 portata dall'utente
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Richiesta rilascio certificazioni storiche

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione c/o viale Lazio 119/a
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione c/o viale Lazio 119/a
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si, allegando apposita delega unitamente alla fotocopia del documento d'identità valido del delegato e del delegante
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	a vista per le certificazioni informatizzate a partire dal 01/06/1993 30 giorni dalla richiesta per le certificazioni antecedenti il 01/06/1993
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Anagrafe Viale Lazio 119/A tel. 091/7405208-091/7405215 Fax: 091/7405224 - 091/7405250 certificazioni@comune.palermo.it pec:anagrafe@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	L'Ufficiale d'Anagrafe.
		Procedura erogazione servizio	Presso gli sportelli dell'Anagrafe si possono richiedere le certificazioni storiche attestanti stati di famiglia storici e residenze storiche, dover quest'ultime di evadono mediante l'uso dei sistemi informatici dal 01.06.1993 a oggi. Per le certificazioni storiche la produzione è possibile soltanto ricorrendo a un'attività manuale di ricerca negli schedari anagrafici, dove per lo stato di famiglia storico vengono trascritte tutte le annotazioni indicate nel foglio di famiglia originario, mentre per le residenze storiche vengono trascritte le annotazioni di variazioni anagrafiche antecedenti al 01.06.1993. L'articolo 15 della Legge 183 del 12.11.2011, entrata in vigore dal 01.01.2012, dispone l'autocertificazione obbligatoria in carta libera, per le istanze dirette e prodotte alla Pubblica Amministrazione ed ai Gestori di Servizi Pubblici. Diversamente nei rapporti fra i privati tutte le certificazioni saranno in bollo con l'annotazione della seguente dicitura: Il presente certificato non può essere prodotto agli organi della Pubblica amministrazione o ai gestori di Servizi Pubblici.
		Modulistica: **SI/NO**	Nessuna
		Costi	A tutti i certificati anagrafici si applica l'imposta di bollo, con esclusione di quelli concernenti lo stato civile (nascita, matrimonio e morte). Le certificazioni e gli atti emessi non sono soggetti all'imposta di bollo, unicamente nell'ipotesi in cui siano destinati a uno degli usi riconosciuti per legge: tale eccezione va dimostrata con l'indicazione della norma esonerativa (vedi tabella allegato B di cui al D.P.R. N. 642/1972 e s.m.i. Il costo di un certificato anagrafico storico di residenza informatizzato (dal 01.06.1993), senza annotazioni è di Euro 16,70, con annotazioni manuali antecedenti al 01.06.1993, vi è un costo aggiuntivo di Euro 4,65, quale ulteriore diritto di ricerca. Se è dimostrata la norma esonerativa il costo del certificato è di Euro 0,30. Il costo del certificato storico di famiglia, la cui produzione è possibile solo ricorrendo a un'attività manuale di ricerca negli schedari è di Euro 5,34, per ogni singola ricerca nominativa, oltre l'imposta di bollo di Euro 16,00. Se invece l'utente dimostra la norma esonerativa, il costo del certificato storico in carta libera è di Euro 2,62 per ogni singola ricerca nominativa.
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Richiesta rilascio certificazioni storiche per corrispondenza

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Posta elettronica
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min 1)	n. 1 sportello/ufficio interno presente nell'ottava circoscrizione c/o viale Lazio 119/a
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min 1)	n. 1 sportello/ufficio interno presente nell'ottava circoscrizione c/o viale Lazio 119/a
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si, allegando apposita delega unitamente alla fotocopia del documento d'identità valido del delegato e del delegante
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Anagrafe Viale Lazio 119/A tel. 091/7405208-091/7405215 Fax: 091/7405224-091/7405250 certificazioni@comune.palermo.it - pec:anagrafe@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	L'Ufficiale d'Anagrafe.
		Procedura erogazione servizio	Il servizio di rilascio certificazioni storiche per corrispondenza è riservato esclusivamente ai soggetti privati che dimorano al di fuori del comune di Palermo e che, pertanto, sono impossibilitati a provvedere personalmente al ritiro presso gli sportelli. Dette certificazioni si possono richiedere tramite posta inviando l'istanza a: Ufficio Anagrafe - Viale Lazio 119/A - 90144 Palermo, allegando: - fotocopia del documento di identità del richiedente con dati leggibili e foto nitida - una busta preaffrancata e indirizzata al richiedente per la risposta -l'importo del certificato: - a mezzo assegno circolare bancario non trasferibile intestato a " Tesoreria del Comune di Palermo" - a mezzo bonifico bancario o postale intestato al Comune di Palermo sul conto di tesoreria unica di coordinate IBAN: IT19K0100504600000000218100 e codice SWIFT BIC: BNLIITRR (per i bonifici dall'estero) - CAUSALE: Pagamento certificati anagrafici - la ricevuta dovrà essere allegata alla relativa richiesta di certificazione. - a mezzo bollettino intestato al Comune di Palermo sul Conto Corrente Postale n. 15685902 - CAUSALE: Pagamento certificati anagrafici - la ricevuta dovrà essere allegata alla relativa richiesta di certificazione. Non si accettano marche da bollo, francobolli e valuta corrente.
		Modulistica: **SI/NO**	Nessuna
		Costi	A tutti i certificati anagrafici si applica l'imposta di bollo, con esclusione di quelli concernenti lo stato civile (nascita, matrimonio e morte). Le certificazioni e gli atti emessi non sono soggetti all'imposta di bollo, unicamente nell'ipotesi in cui siano destinati a uno degli usi riconosciuti per legge: tale eccezione va dimostrata con l'indicazione della norma esonerativa (vedi tabella allegato B di cui al D.P.R. N. 642/1972 e s.m.i. Il costo di un certificato anagrafico storico di residenza informatizzato (dal 01.06.1993), senza annotazioni è di Euro 16,70, con annotazioni manuali antecedenti al 01.06.1993, vi è un costo aggiuntivo di Euro 4,65, quale ulteriore diritto di ricerca. Se è dimostrata la norma esonerativa il costo del certificato è di Euro 0,30. Il costo del certificato storico di famiglia, la cui produzione è possibile solo ricorrendo a un'attività manuale di ricerca negli schedari è di Euro 5,34, per ogni singola ricerca nominativa, oltre l'imposta di bollo di Euro 16,00. Se invece l'utente dimostra la norma esonerativa, il costo del certificato storico in carta libera è di Euro 2,62 per ogni singola ricerca nominativa.
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Richiesta rettifica anagrafica di atti di Stato Civile

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione c/o viale Lazio 119/a
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione c/o viale Lazio 119/a
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	2 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Anagrafe Viale Lazio 119/A tel. 091/7405244 (per i cittadini italiani) tel. 091/7405206 (per i cittadini stranieri) Fax: 091/7405224 servizio.anagrafe@comune.palermo.it pec:anagrafe@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	L'Ufficiale d'Anagrafe.
		Procedura erogazione servizio	Presso l'Ufficio Anagrafe è attivo un servizio rivolto a coloro i quali riscontrano delle inesattezze nei propri dati anagrafici. Per procedere alla rettifica dei dati anagrafici, difformi rispetto a quelli di stato civile riguardanti atti di nascita, di matrimoni e di morte, nonchè difformità di dati rispetto a quelli risultanti all'Agenzia delle Entrate, bisognerà evidenziare tale anomalia, con una dichiarazione scritta, all'Ufficiale d'Anagrafe del Comune di residenza, che provvederà d'ufficio ad accertare l'esattezza dei dati dichiarati. Se l'inesattezza ha origine dai dati relativi allo stato civile e si riferisce all'anno in corso, il cittadino deve recarsi presso la postazione decentrata dove è stato dichiarato l'evento. Agli stranieri che evidenziano errori nei propri dati anagrafici, sarà richiesta copia del passaporto, del permesso di soggiorno nonchè copia degli atti di stato civile autenticati e convalidati dall'Autorità Consolare competente e regolarmente tradotti in italiano da traduttori giurati.
		Modulistica: **SI/NO**	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	2
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Richiesta di trasferimento degli atti anagrafici dall'AIRE di un Comune all'AIRE di Palermo

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici - mini guide cartacee integrazione "La nuova guida per gli italiani all'estero" on line sul sito www.interno.gov.it
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione c/o viale Lazio 119/a
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione c/o viale Lazio 119/a
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	La richiesta deve essere presentata dall'interessato o, qualora si trasferisca l'intero nucleo familiare, da un componente della famiglia purchè maggiorenne.
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	3 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Anagrafe Viale Lazio 119/A tel. 091/7405213 -tel. 091/7405203 - Fax: 091/7405202 uff.aire@comune.palermo.it pec:aire@cert. comune.palermo.it
		Responsabile del procedimentc	L'Ufficiale d'Anagrafe.
		Procedura erogazione servizio	Presso l'Ufficio Anagrafe è attivo un servizio finalizzato al trasferimento degli atti anagrafici dall' AIRE di un comune Italiano all'AIRE di Palermo. E' possibile iscriversi o trasferirsi nell'AIRE del comune di nascita (invece che in quello di ultima residenza) qualora l'ineressato abbia richiesto ed ottenuto di essere iscritto nelle liste elettorali del comune di nascita. E' possibile richiedere il trasferimento nell'AIRE di un altro comune qualora l'interessato abbia membri del proprio nucleo familiare iscritti all'AIRE o all'APR di quel comune. Il richiedente deve presentarsi con un documento d'identità e deve sottoscrivere l'apposito modello ministeriale. Le richiesta di trasferimento dall'AIRE di un Comune ad un'altra AIRE deve essere presentata al Comune di nuova iscrizione o al Consolato competente.
		Modulistica: **SI/NO**	modulo http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=5
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Richiesta di iscrizione all'AIRE del Comune di Palermo

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici - mini guide cartacee e integrazione "La nuova guida per gli italiani all'estero" on line sul sito www.interno.gov.it
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione c/o viale Lazio 119/a
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli di viale Lazio e Postazioni Decentrate: da Lunedì a Venerdì : 8:30-13:00. Apertura pomeridiana diversificata vedi allegato 1. Back office (solo uffici interni di viale Lazio): Lunedì 8:30-13:00, Mercoledì 8:30-13:00 e 15:00-17:00, Venerdì 8:30-13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nell'ottava circoscrizione c/o viale Lazio 119/a
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	La richiesta, su modello ministeriale, deve essere presentata dall'interessato o, qualora si trasferisca l'intero nucleo familiare, da un componente della famiglia purchè maggiorenne, con le firme e i documenti di tutto il nucleo familiare.
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	entro 3 giorni dalla comunicazione da parte del Consolato o dell'ufficio dello Stato Civile a seguito della registrazione dell'atto di nascita o di cittadinanza
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizio Anagrafe Viale Lazio 119/A tel. 091/7405213 -tel. 091/7405203 - Fax: 091/7405202 uff.aire@comune.palermo.it pec: aire@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	L'Ufficiale d'Anagrafe.
		Procedura erogazione servizio	Presso l'Ufficio Anagrafe è attivo il servizio finalizzato all'iscrizione all'AIRE del Comune di Palermo. Il cittadino che si trasferisce all'estero, deve recarsi presso la Circoscrizione Consolare dove intende stabilire dimora abituale e rendere la dichiarazione del proprio indirizzo anagrafico estero entro 90 gg. dall'immigrazione. L'Ufficio Consolare provvederà a trasmettere tale trasferimento al Comune di Palermo che, quale ultimo comune di residenza, cancellerà dall'Anagrafe della Popolazione Residente(APR) il cittadino e lo iscriverà all'Anagrafe degli Italiani Residenti all'Estero (AIRE). L'iscrizione AIRE decorre giuridicamente dalla ricezione del mod.CONS/01 da parte del comune di iscrizione. La dichiarazione firmata da tutti i componenti maggiorenni della famiglia, unitamente alle fotocopie dei documenti di identità validi, può essere resa anche nel Comune, prima del trasferimento all'Estero, ma diverrà efficace dal momento della conferma da parte dell'Ufficio Consolare dello Stato in cui è immigrato. In tal caso l'iscrizione AIRE decorre giuridicamente dalla data della dichiarazione dell'espatrio al Comune.
		Modulistica: **SI/NO**	modulo http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=55
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I SERVIZI CIVILI PER IL CITTADINO

Descrizione del SERVIZIO EROGATO: DICHIARAZIONE DI NASCITA

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web del Comune di Palermo ed informative diffuse negli sportelli
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli da lunedì a venerdì 08.30 - 13.00 e mercoledì 15.00 - 17.00 stato civile
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nr. 18 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lunedì a Venerdì: 8.30 - 13.00 e Mercoledì 15.00 - 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nr.18 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	a vista
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 gg.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Partecipazione- Decentramento. Servizi al Cittadino e Mobilità - SettoreServizi alla Collettività - Servizio Stato Civile
		Responsabile del procedimento	Dott. Giuseppe Spata
		Procedura erogazione servizio	Presso gli sportelli dell'Ufficio stato civile e presso quasi tutte le postazioni decentrate è attivo il servizio di chiarazione di nascita. La denuncia di un nuovo nato è prevista dalla legge e deve essere resa obbligatoriamente entro 10 gg. dalla data del parto.
		Modulistica: **SI/NO**	Nessuno
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I SERVIZI CIVILI PER IL CITTADINO

Descrizione del SERVIZIO EROGATO: DICHIARAZIONE di MATRIMONIO

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web del Comune di Palermo ed informative diffuse negli sportelli
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli da lunedì a venerdì 08.30 - 13.00 e mercoledì 15.00 - 17.00 Stato Civile
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nr. 18 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lunedì a Venerdì: 8.30 - 13.00 e Mercoledì 15.00 - 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nr.18 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	entro e non oltre sei mesi dalla pubblicazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 gg.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Partecipazione- Decentramento. Servizi al Cittadino e Mobilità - Settore Servizi alla Collettività - Servizio Stato Civile
		Responsabile del procedimento	Dott. Giuseppe Spata
		Procedura erogazione servizio	Presso gli sportelli dell'Ufficio stato civile e presso quasi tutte le postazioni decentrate è attivo il servizio di ricezione dichiarazione di matrimonio. Per contrarre matrimonio sia esso civile che concordatario è necessario procedere alla pubblicazione matrimoniale rito civile. Le pubblicazioni vengono richieste dai nubendi all'Ufficiale di Stato Civile .
		Modulistica: **SI/NO**	Nessuno
		Costi	Se entrambi i nubendi sono residenti nel Comune di Palermo occore nr.1 marca da bollo di euro 16.00. Se uno dei nubendi è residente in altro Comune o iscritto A.I.R.E. occorrono nr. 2 marca da bollo di euro 16.00 oltre i diritti di segreteria
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I SERVIZI CIVILI PER IL CITTADINO

Descrizione del SERVIZIO EROGATO: DICHIARAZIONE di MORTE

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web del Comune di Palermo ed informative diffuse negli sportelli
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli da lunedì a venerdì 08.30 - 13.00 e mercoledì 15.00 - 17.00 Stato Civile
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nr. 18 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lunedì a Venerdì: 8.30 - 13.00 e Mercoledì 15.00 - 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nr.18 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 24 ore dal decesso
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 gg.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Partecipazione- Decentramento. Servizi al Cittadino e Mobilità - Settore Servizi alla Collettività - Servizio Stato Civile
		Responsabile del procedimento	Dott. Giuseppe Spata
		Procedura erogazione servizio	Presso gli sportelli dell'Ufficio stato civile e presso quasi tutte le postazioni decentrate è attivo il servizio di ricezione dichiarazione di morte. La denuncia di morte è obbligatoria e va resa dai familiari, da un delegato o da persona informata del decesso entro le 24 ore dall'evento. Per i decessi in Ospedale o in Istituto, la denuncia deve essere inoltrata dal Direttore Sanitario o da un suo delegato. Per i decessi in abitazione, il dichiarante deve presentare all'Ufficiale di stato civile i seguenti documenti: Avviso di morte compilato dal medico curante, scheda ISTAT, accertamento decesso compilato dal medico necroscopo.
		Modulistica: **SI/NO**	Nessuno
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I SERVIZI CIVILI PER IL CITTADINO

Descrizione del SERVIZIO EROGATO: DICHIARAZIONE di Cittadinanza

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web del Comune di Palermo ed informative diffuse negli sportelli
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli da lunedì a venerdì 08.30 - 13.00 e mercoledì 15.00 - 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nr. 1 sportello presente presso la prima circoscrizione.
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lunedì a Venerdì: 8.30 - 13.00 e Mercoledì 15.00 - 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nr.1 sportello presente presso la prima circoscrizione.
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro sei mesi dalla notifica del decreto di conferimento.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 gg.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Partecipazione- Decentramento. Servizi al Cittadino e Mobilità - Settore Servizi alla Collettività - Servizio Stato Civile
		Responsabile del procedimento	Dott. Giuseppe Spata
		Procedura erogazione servizio	Presso gli sportelli dell'Ufficio stato civile è attivo il Servizio relativo all'espletamento delle pratiche di cittadinanza. Precisamente: a) prestazione di giuramento per acquisto della cittadinanza italiana a seguito di decreto ministeriale o Presidenziale. In questo caso occorre presentarsi personalmente con documentazione predisposta dalla Prefettura muniti di passaporto e permesso di soggiorno valido; b) lo straniero nato in Italia, che vi abbia risieduto legalmente dalla nascita senza interruzione fino al raggiungimento della maggiore età, diviene cittadino Italiano se dichiara, entro un anno del raggiungimento della maggiore età, di volere acquisire la cittadinanza, davanti all'Ufficiale di stato civile ; c) il cittadino italiano che ha perduto la cittadinanza, può rifare istanza per rendere dichiarazione per il riacquisto della cittadinanza italiana. anche in questo caso bisogna essere regolarmente residenti nel Comune; d)richiesta acquisto cittadinanza per jure sanguinis correlata dai documenti previsti dalla Circolare del Ministero dell'Interno K28.1/91
		Modulistica: **SI/NO**	Nessuno
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I SERVIZI CIVILI PER IL CITTADINO

Descrizione del SERVIZIO EROGATO: DICHIARAZIONE DI RICONOSCIMENTO FIGLIO

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web del Comune di Palermo ed informative diffuse negli sportelli
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli da lunedì a venerdì 08.30 - 13.00 e mercoledì 15.00 - 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nr. 18 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lunedì a Venerdì: 8.30 - 13.00 e Mercoledì 15.00 - 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nr.18 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 10 gg dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 gg.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Partecipazione- Decentramento. Servizi al Cittadino e Mobilità - Settore Servizi alla Collettività - Servizio Stato Civile
		Responsabile del procedimento	Dott. Giuseppe Spata
		Procedura erogazione servizio	Presso gli sportelli dell'Ufficio stato civile e presso quasi tutte le postazioni decentrate è attivo il servizio di ricezione dichiarazione riconoscimento figlio aseguito di istanza, previo assenso del genitore che ha riconosciuto per prima la filiazione.
		Modulistica: **SI/NO**	Nessuno
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I SERVIZI CIVILI PER IL CITTADINO

Descrizione del SERVIZIO EROGATO: Annotazione tutela, curatela, interdizione e amministrazione di sostegno

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web del Comune di Palermo ed informative diffuse negli sportelli
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli da lunedì a venerdì 08.30 - 13.00 e mercoledì 15.00 - 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nr. 18 sportelli presenti nelle circoscrizioni.
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lunedì a Venerdì: 8.30 - 13.00 e Mercoledì 15.00 - 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nr.1 sportello presente nella prima circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 10 gg dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 gg.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Partecipazione- Decentramento. Servizi al Cittadino e Mobilità - Settore Servizi alla Collettività - Servizio Stato Civile
		Responsabile del procedimento	Dott. Giuseppe Spata
		Procedura erogazione servizio	Presso gli sportelli dell'Ufficio stato Civile è attivo il servizio di richiesta annotazione tutela, curatela, interdizione, amministrazione di sostegno.
		Modulistica: **SI/NO**	Nessuno
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I SERVIZI CIVILI PER IL CITTADINO

Descrizione del SERVIZIO EROGATO: RICHIESTA RETTIFICA ATTI DI STATO CIVILE

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web del Comune di Palermo ed informative diffuse negli sportelli
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli da lunedì a venerdì 08.30 - 13.00 e mercoledì 15.00 - 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nr. 1 sportello presente nella prima circoscrizione
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lunedì a Venerdì: 8.30 - 13.00 e Mercoledì 15.00 - 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nr.1 sportello presente nella prima circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 gg dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 gg.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Partecipazione- Decentramento. Servizi al Cittadino e Mobilità - Settore Servizi alla Collettività - Servizio Stato Civile
		Responsabile del procedimento	Dott. Giuseppe Spata
		Procedura erogazione servizio	Presso lo Stato Civile è attivo il servizio di richiesta rettifica atti di stato civile.
		Modulistica: **SI/NO**	Nessuno
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I SERVIZI CIVILI PER IL CITTADINO

Descrizione del SERVIZIO EROGATO: RICHIESTA CONSEGNA LIBRETTI DI PENSIONE

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web del Comune di Palermo ed informative diffuse negli sportelli
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli da lunedì a venerdì 08.30 - 13.00 e mercoledì 15.00 - 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nr. 1 sportello presente nella prima circoscrizione
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lunedì a Venerdì: 8.30 - 13.00 e Mercoledì 15.00 - 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nr.1 sportello presente nella prima circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 gg dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 gg.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Partecipazione- Decentramento. Servizi al Cittadino e Mobilità - Settore servizi allaCollettività - Servizio Stato Civile
		Responsabile del procedimento	Dott. Giuseppe Spata
		Procedura erogazione servizio	Presso lo Stato Civile è attivo il servizio di consegna librettii pensione. L'incaricato del Sindaco consegna previa autentica della foto, i libretti di pensione inviati dal Ministero dell'Economia e delle Finanze.
		Modulistica: **SI/NO**	Nessuno
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I SERVIZI CIVILI PER IL CITTADINO

Descrizione del SERVIZIO EROGATO: RICHIESTA CONSEGNA FOGLI DI CONGEDO ILLIMITATO

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web del Comune di Palermo ed informative diffuse negli sportelli
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli da lunedì a venerdì 08.30 - 13.00 e mercoledì 15.00 - 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nr. 1 sportello presente nella prima circoscrizione
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lunedì a Venerdì: 8.30 - 13.00 e Mercoledì 15.00 - 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nr.1 sportello presente nella prima circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	a vista
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 gg.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Partecipazione- Decentramento. Servizi al Cittadino e Mobilità - Settore servizi alla Collettività - Servizio Stato Civile
		Responsabile del procedimento	Dott. Giuseppe Spata
		Procedura erogazione servizio	Presso lo Stato Civile è attivo il servizio di consegna fogli di congedo illimitato inviati dal Distretto Militare o presentati direttamente dal militare in congedo.
		Modulistica: **SI/NO**	Nessuno
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I SERVIZI CIVILI PER IL CITTADINO

Descrizione del SERVIZIO EROGATO: RICHIESTA CONSEGNA LIBRETTI INTERNAZIONALI DI FAMIGLIA

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web del Comune di Palermo ed informative diffuse negli sportelli
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli da lunedì a venerdì 08.30 - 13.00 e mercoledì 15.00 - 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nr. 1 sportello presente nella prima circoscrizione
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lunedì a Venerdì: 8.30 - 13.00 e Mercoledì 15.00 - 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nr.1 sportello presente nella prima circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	entro 10 gg. dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 gg.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Partecipazione- Decentramento. Servizi al Cittadino e Mobilità - Settore Servizi alla Collettività - Servizio Stato Civile
		Responsabile del procedimento	Dott. Giuseppe Spata
		Procedura erogazione servizio	Presso lo Stato Civile è attivo il servizio di richiesta e consegna libretti internazionali di famiglia.
		Modulistica: **SI/NO**	Nessuno
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I SERVIZI CIVILI PER IL CITTADINO

Descrizione del SERVIZIO EROGATO: RICHIESTA CERTIFICAZIONE ESITO DI LEVA

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web del Comune di Palermo ed informative diffuse negli sportelli
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli da lunedì a venerdì 08.30 - 13.00 e mercoledì 15.00 - 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nr. 1 sportello presente nella prima circoscrizione
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lunedì a Venerdì: 8.30 - 13.00 e Mercoledì 15.00 - 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nr.1 sportello presente nella prima circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	15 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	a vista
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 gg.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Partecipazione- Decentramento. Servizi al Cittadino e Mobilità - Settore Servizi alla Collettività - Servizio Stato Civile
		Responsabile del procedimento	Dott. Giuseppe Spata
		Procedura erogazione servizio	Presso lo Stato Civile è attivo il servizio di richiesta e consegna certificato esito di leva. A seguito di verifica sulle liste di leva viene rilasciato un certificato comprovante la posizione nei riguardi degli obblighi militari.
		Modulistica: **SI/NO**	Nessuno
		Costi	0,3
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I SERVIZI CIVILI PER IL CITTADINO

Descrizione del SERVIZIO EROGATO: Richiesta copie integrali

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web del Comune di Palermo ed informative diffuse negli sportelli
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli da lunedì a venerdì 08.30 - 13.00 e mercoledì 15.00 - 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nr. 1 sportello presente nella prima circoscrizione
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lunedì a Venerdì: 8.30 - 13.00 e Mercoledì 15.00 - 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nr.1 sportello presente nella prima circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro tre gg dalla ricezione istanza
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 gg.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Partecipazione- Decentramento. Servizi al Cittadino e Mobilità - Settore Servizi alla Collettività - Servizio Stato Civile
		Responsabile del procedimento	Dott. Giuseppe Spata
		Procedura erogazione servizio	Presso lo Stato civile è attivo il Servizio di rilascio copie integrali degli atti di stato civile. Per il rilascio delle copie integrali relative a persone adottate c.d. adozione legittimante" occorre produrre autorizzazione rilasciata dal tribunale dei Minori.
		Modulistica: **SI/NO**	Nessuno
		Costi	0,12
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I SERVIZI CIVILI PER IL CITTADINO

Descrizione del SERVIZIO EROGATO: Richiesta certificazioni di stato civile

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web del Comune di Palermo ed informative diffuse negli sportelli
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli da lunedì a venerdì 08.30 - 13.00 e mercoledì 15.00 - 17.00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nr. 18 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lunedì a Venerdì: 8.30 - 13.00 e Mercoledì 15.00 - 17.00 stato civile
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nr.18 sportelli presenti nelle circosacrizioni
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	a vista
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 gg.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Partecipazione- Decentramento. Servizi al Cittadino e Mobilità - Settore Servizi alla Collettività - Servizio Stato Civile
		Responsabile del procedimento	Dott. Giuseppe Spata
		Procedura erogazione servizio	Presso lo Stato civile è attivo il Servizio di rilasciodi certificazioni di stato civile. Inoltre, a richiesta degli interessati vengono rilasciati certificati di nascita, morte, matrimonio redatti su modelli plurilingue.
		Modulistica: **SI/NO**	Nessuno
		Costi	0
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I SERVIZI CIVILI PER IL CITTADINO

Richiesta inserimento all'Albo degli scrutatori per Elezioni nazionali e referendarie

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledi: 15:00 -17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nella prima circoscrizione
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledi: 15:00 -17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nella prima circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	entro 30 giorni dalla scadenza del bando
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni. Avverso la mancata o errata iscrizione all'Albo scrutatori può essere presentato ricorso alla Commissione Elettorale Circondariale (C.E.CIR.) sita in Via Olanda, 40 Palermo - Tel. 091/528257 -Fax 091/521909
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività -Ufficio Elettorato Piazza Giulio Cesare, 52 tel. 091/7403797 Fax: 091/7403817 servizioelettorato@comune.palermo.it PEC: elettorato@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.Roberto Raineri
		Procedura erogazione servizio	Presso gli sportelli dell'Ufficio Elettorato è attivo il servizio di richiesta inserimento all'Albo degli scrutatori per elezioni nazionali e referendarie. L'iscrizione all'albo unico è condizione necessaria per essere designati in qualitàdi scrutatori presso un seggio elettorale in occasione delle consultazioni popolari a carattere nazionale o referendario. La presentazione della domanda va effettuata dal 2 al 30 novembre di ogni anno. La permanenza nell'Albo Unico degli Scrutatori si verifica fino a quando l'interessato non chieda di essere cancellato per gravi e comprovati motivi, oppure sia cancellato d'ufficio per perdita dei requisiti prescritti, per aver riportato una condanna per reati in materia elettorale o per assenza ingiustificata; la domanda di cancellazione dall'albo deve essere presentata dal 1° al 31 dicembre di ogni anno, a condizione che l'iscritto abbia espletato per almeno una volta l'ufficio di scrutatore.
		Modulistica: **SI/NO**	l'allegato al bando
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I SERVIZI CIVILI PER IL CITTADINO

Richiesta inserimento all'Albo degli scrutatori per Elezioni regionali, provinciali, comunal

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledi: 15:00 -17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nella prima circoscrizione
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledi: 15:00 -17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nella prima circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	entro 6 giorni dalla ricezione prevista per legge
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività -Ufficio Elettorato Piazza Giulio Cesare, 52 tel. 091/7403797 Fax: 091/7403817 servizioelettorato@comune.palermo.it PEC: elettorato@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.Roberto Raineri
		Procedura erogazione servizio	Presso gli sportelli dell'Ufficio Elettorato è attivo il servizio di richiesta inserimento all'Albo degli scrutatori per le elezioni regionali, provinciali ecomunali. La presentazione dell'istanza permette alla partecipazione della selezione per svolgere l'attività di scrutatore presso un seggio elettorale in occasione delle consultazioni popolari. Si precisa, inoltre, che l'istanza di iscrizione va presentata ogni qual volta vengono indette le suddette elezioni.
		Modulistica: **SI/NO**	l'allegato al bando
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I SERVIZI CIVILI PER IL CITTADINO

Richiesta inserimento all'Albo dei Presidenti di Seggio

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledi: 15:00 -17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nella prima circoscrizione
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledi: 15:00 -17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nella prima circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	entro 30 giorni dalla scadenza del bando
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività -Ufficio Elettorato Piazza Giulio Cesare, 52 tel. 091/7403797 Fax: 091/7403817 servizioelettorato@comune.palermo.it PEC: elettorato@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.Roberto Raineri
		Procedura erogazione servizio	Presso gli sportelli dell'Ufficio Elettorato è attivo il servizio di richiesta inserimento all'Albo dei Presidenti di seggio. L'iscrizione all'albo è condizione necessaria per essere designati in qualità di presidenti presso un seggio elettorale in occasione delle consultazioni elettorali. Il termine per la presentazione della domanda decorre dal 1° al 30 ottobre di ogni anno. La permanenza nell'Albo Unico dei Presidenti di Seggio si verifica fino a quando l'interessato non chieda di essere cancellato per gravi e comprovati motivi oppure sia cancellato d'ufficio per perdita dei requisiti prescritti, per aver riportato una condanna per reati in materia elettorale o per assenza non giustificata
		Modulistica: **SI/NO**	l'allegato al bando
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I SERVIZI CIVILI PER IL CITTADINO

Richiesta inserimento all'Albo dei Giudici Popolari per la Corte D'Assise e per la Corte d'Assise di Appello

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledi: 15:00 -17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nella prima circoscrizione
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledi: 15:00 -17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 1 sportello presente nella prima circoscrizione
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	i tempi prestabiliti dalla L. 287/1951 e ss.mm.ii.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	entro 15 giorni dall'affissione all'albo pretorio (art. 17 L10/04/1951 n. 287) c/o Corte d'Appello
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività -Ufficio Elettorato Piazza Giulio Cesare, 52 tel. 091/7403797 Fax: 091/7403817 servizioelettorato@comune.palermo.it PEC: elettorato@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.Roberto Raineri
		Procedura erogazione servizio	Presso gli sportelli dell'Ufficio Elettorato è attivo il servizio di richiesta inserimento all'Albo dei Giudici Popolari per la Corte d'Assise e per la Corte d'Assise di Appello. L'iscrizione all'albo è condizione necessaria per essere designati in qualità di giudici popolari presso la Corte d'Assise di primo e di secondo grado in occasione delle sessioni di giudizio delle stesse. Il termine per la presentazione della domanda decorre dal 1 maggio al 31 luglio di ogni anno dispari. L'iscrizione permane fino a cancellazione d'ufficio per perdita dei requisiti prescritti dalla legge.
		Modulistica: **SI/NO**	l'allegato al bando
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I SERVIZI CIVILI PER IL CITTADINO

Richiesta rilascio tessere elettorali

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledi: 15:00 -17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 22 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata visionabile su http://www.comune.palermo.it/settori.php?func=settore&sett=16&serv=201
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledi: 15:00 -17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 22 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	per il primo rilascio anche ad un componenete del nucleo familiare per i duplicati solo personalmente.
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	a vista
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività -Ufficio Elettorato Piazza Giulio Cesare, 52 tel. 091/7403797 Fax: 091/7403817 servizioelettorato@comune.palermo.it PEC: elettorato@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.Roberto Raineri
		Procedura erogazione servizio	Presso gli sportelli dell'Ufficio Elettorato, Ufficio Anagrafe e tutte le Postazioni Decentrate è attivo il servizio di rilascio della tessera elettorale. La consegna della tessera elettorale è eseguita, in plico chiuso, a cura del comune di iscrizione elettorale, all'indirizzo del titolare, ed è constatata mediante ricevuta firmata dall'intestatario o da persona con lui convivente. Qualora l'intestatario non possa o non voglia rilasciare ricevuta, l'addetto alla consegna la sostituisce con la propria dichiarazione. In caso di trasferimento di residenza di un elettore da un comune ad un altro, il comune di nuova iscrizione nelle liste elettorali provvede a consegnare al titolare una nuova tessera elettorale, previo ritiro di quella rilasciata dal comune di precedente residenza. La tessera elettorale è ritirata qualora il titolare perda il diritto al voto al sensi della normativa vigente; il ritiro è effettuato, a cura del comune, previa notifica all'interessato della relativa comunicazione contenente gli specifici motivi che ostano al godimento dell'elettorato attivo. La tessera ritirata è conservata nel fascicolo personale del titolare. In caso di deterioramento della tessera, con conseguente inutilizzabilità, l'ufficio elettorale del comune rilascia al titolare un duplicato della stessa, previa presentazione da parte dell'interessato di apposita domanda e consegna dell'originale deteriorato su domanda dell'interessato, si procede al rinnovo della tessera elettorale personale per smarrimento, per deterioramento o quando essa non risulti più utilizzabile in seguito all'esaurimento degli spazi ivi contenuti per la certificazione dell'esercizio del diritto al voto. Il rilascio del duplicato è personale.
		Modulistica: **SI/NO**	nessuna
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I SERVIZI CIVILI PER IL CITTADINO

Richiesta rilascio certificati elettorali

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web Comune di Palermo - Circolari ed informative affisse nelle bacheche ed agli sportelli degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledì: 15:00 -17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 22 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni con apertura pomeridiana diversificata visionabile su http://www.comune.palermo.it/settori.php?func=settore&sett=16&serv=201
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Sportelli: Da Lunedì a Venerdì : 8:30 - 13:00 e Mercoledì: 15:00 -17:00 Uffici interni: Lunedì 8:30 - 13:00, Mercoledì 8:30 - 13:00 e 15:00 -17:00, Venerdì 8:30 - 13:00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	n. 22 sportelli presenti in tutte le circoscrizioni
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	a vista
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività -Ufficio Elettorato Piazza Giulio Cesare, 52 tel. 091/7403797 Fax: 091/7403817 servizioelettorato@comune.palermo.it PEC: elettorato@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott.Roberto Raineri
		Procedura erogazione servizio	Presso gli sportelli dell'Ufficio Elettorato, dell'Ufficio Anagrafe e presso tutte le Postazioni Decentrate è attivo il servizio di rilascio certificati elettorali. È il certificato che attesta la capacità elettorale del richiedente e l'effettiva iscrizione nelle liste elettorali del Comune di residenza, cioè la sua qualità di elettore. Il certificato può essere richiesto per l'ammissione a concorsi pubblici in genere (Pubblica Amministrazione, carriere militari, amministrazioni locali) e per gli usi consentiti dalla legge o uso candidatura
		Modulistica: **SI/NO**	nessuna
		Costi	Il costo è Euro 0,30 se in carta libera, Euro 16,63 se in bollo.
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino - Le Circoscrizioni -

Attività informativa e di presentazione istanze per ottenere le agevolazioni sul Bonus Gas

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Avvisi affissi nelle bacheche degli Uffici Circoscrizionali.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le 8 circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli.
	Erogazione	Giorni/ore apertura (assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le 8 circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli.
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI con Delega.
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 10/20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Acquisizione istanza. Tempo reale. Erogazione servizio entro 30 giorni.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizi Circoscrizionali (vedi elenco n. 1)
		Responsabile del procedimento	Responsabili Unità Organizzativa -Benefici Economici/ Sportello
		Procedura erogazione servizio	Il servizio risponde all'obiettivo di agevolare il cittadino al fine di ottenere il beneficio economico per la riduzione delle spese per l'uso di gas. Il servizio si articola in 1) Ricezione dell' istanza compilata dall'utente nel relativo modulo, 2) Istruttoria; 3) Verifica anagrafica e trasmissione telematica al distributore competente con l'inserimento in Sgate.
		Modulistica: SI	http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=7
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito	Da 80% a 100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Le 8 Circoscrizioni territorialmente competenti
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza	Da 85% a 100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini	Da 85% a 100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	Da 85% a 100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino - Le Circoscrizioni -

Attività informativa e di presentazione istanze per ottenere le agevolazioni sul Bonus Energia Elettrica

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Avvisi affissi nelle bacheche degli Uffici Circoscrizionali.
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le 8 circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli.
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni	Tutte le 8 circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli.
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI con Delega.
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio	Acquisizione istanza. Tempo reale. Erogazione servizio entro 30 giorni.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizi Circoscrizionali (vedi elenco n. 1)
		Responsabile del procedimento	Responsabili Unità Organizzativa -Benefici Economici/ Sportello
		Procedura erogazione servizio	Il servizio risponde all'obiettivo di agevolare il cittadino al fine di ottenere il beneficio economico per la riduzione delle spese per l'uso di energia elettrica. Il Servizio si articola in: Accettazione dell' istanza compilata dall'utente nel relativo modulo. 2) Istruttoria, 3) Verifica anagrafica e trasmissione telematica al distributore competente con l'inserimento in Sgate.
		Modulistica	http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=7
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio	Le 8 Circoscrizioni territorialmente competenti
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza	95%/100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini	98%/100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	95%/100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino - Le Circoscrizioni -

Attività informativa e di presentazione istanze per l'erogazione dell'assegno di maternità.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Avvisi, Bandi affissi nelle bacheche degli Uffici Circoscrizionali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le 8 circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli.
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le 8 circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli.
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI con Delega
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni	10 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Accettazione istanze. Tempo reale- Istruttoria, autorizzazione istanze on-line al pagamento tramite l'I.N.PS. Entro 30 gg.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizi Circoscrizionali (vedi elenco n. 1)
		Responsabile del procedimento	Responsabili Unità Organizzativa -Benefici Economici/ Sportello Polifunzionale - Circoscrizioni - Vedi elenco n.2.
		Procedura erogazione servizio	Il servizio risponde all'obiettivo di agevolare le madri non lavoratrici con relativo assegno una tantum, aventi diritto, istruendo le relative istanze ed inviandole telematicamente all'INPS quale ente erogatore.
		Modulistica: SI	http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=7
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito	90% - 100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Tutte le 8 circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli.
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza	90% - 100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini	90% - 100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	90% - 100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino - Le Circoscrizioni -

Attività informativa e di presentazione istanze per l'erogazione dell'assegno nucleo familiare con tre figli minori.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Avvisi, Bandi affissi nelle bacheche degli Uffici Circoscrizionali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le 8 circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli.
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le 8 circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli.
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si con Delega.
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Accettazione istanze. Tempo reale- Istruttoria, autorizzazione istanze on-line al pagamento tramite l'I.N.PS. Entro 30 gg.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizi Circoscrizionali (vedi elenco n. 1)
		Responsabile del procedimento	Responsabili Unità Organizzativa -Benefici Economici/ Sportello Polifunzionale - Circoscrizioni - Vedi elenco n.2.
		Procedura erogazione servizio	Il servizio risponde all'obiettivo di agevolare gli utenti a basso reddito ed aventi tre figli minori, istruendo le relative istanze ed inviandole telematicamente all'INPS quale ente erogatore.
		Modulistica:SI	http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=7
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90% - 100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Tutte le 8 circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli.
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza	90% - 98%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini	90%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	90%- 98%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino - Le Circoscrizioni -

Attività informativa e di presentazione istanze per il rilascio del tesserino venatorio

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici circoscrizionali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le 8 circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli.
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le 8 circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli.
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10-15 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizi Circoscrizionali (vedi elenco n. 1)
		Responsabile del procedimento	Responsabili Unità Organizzativa -Benefici Economici/ Sportello
		Procedura erogazione servizio	Il servizio risponde all'obiettivo di rilasciare i tesserini venatori ai richiedenti aventi diritto previa verifica documentazione su indicazione della Circolare della Regione Siciliana.
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Tassa Concessione Governativa comprensiva di addizionale € 173,16 + tassa Concessione Governativa Regionale € 84,00 + assicurazione obbligatoria caccia € 45,00 - Ulteriori importi per altri ambiti territoriali di caccia o per caccia alla selvaggina migratoria.
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito	90%- 95%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Tutte le 8 circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli.
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza	90% - 95%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini	95% - 100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino - Le Circoscrizioni -

Attività informativa e di presentazione istanze per il rilascio del tesserino per la raccolta dei funghi.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici circoscrizionali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le 8 circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli.
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le 8 circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli.
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Erogazione immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizi Circoscrizionali (vedi elenco n. 1)
		Responsabile del procedimento	Responsabili Unità Organizzativa -Benefici Economici/ Sportello Polifunzionale - Circoscrizioni - Vedi elenco n.2.
		Procedura erogazione servizio	Il servizio risponde all'obiettivo di rilasciare il tesserino per la raccolta dei funghi ai richiedenti aventi diritto.Accettazione richiesta previa verifica documentazione su indicazione della Circolare dell'Assessorato Agricoltura e Foreste della Regione Siciliana.
		Modulistica:SI	http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=7
		Costi	2 Marche da bollo € 14,62- Versamento di € 30,00 per il tesserino amatoriale; versamento di € 30,00 per tesserino a scopo scientifico; versamento di € 100,00 per il tesserino professionale.
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Tutte le 8 circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli.
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza	100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini	95%- 100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino - Le Circoscrizioni -

Attività Carta Acquisti Sperimentale

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Avvisi nelle bacheche degli Uffici Circoscrizionali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le 8 circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli.
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le 8 Circoscrizioni. Da 1 a2 Sportelli.
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10-20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Tempi stabiliti dall'INPS
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizi Circoscrizionali (vedi elenco n. 1)
		Responsabile del procedimento	Responsabili Unità Organizzativa -Benefici Economici/ Sportello Polifunzionale - Circoscrizioni - Vedi elenco n.2.
		Procedura erogazione servizio	Ricezione e caricamento istanze
		Modulistica:SI	http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=7
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%-100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Tutte le 8 Circoscrizioni. Da 1 a2 Sportelli.
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza	90%- 100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini	90%- 100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	90%- 100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino - Le Circoscrizioni -

Attività Bonus Figlio

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Avvisi nelle bacheche degli Uffici Circoscrizionali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le 8 Circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le 8 Circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	Da 10 a 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Tempi satbiliti dall'Assessorato Regionale della Famiglia e Politiche Sociali.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizi Circoscrizionali (vedi elenco n. 1)
		Responsabile del procedimento	Responsabili Unità Organizzativa -Benefici Economici/ Sportello Polifunzionale - Circoscrizioni - Vedi elenco n.2.
		Procedura erogazione servizio	Ricezione istanze e trasmissione al Servizio Coordinamento
		Modulistica:SI	http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=7
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%- 100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Tutte le 8 Circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza	90%- 100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini	90%- 100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	90%- 100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino - Le Circoscrizioni -

Presentazione segnalazioni inconvenienti esistenti nell'ambito circoscrizionale di appartenenza

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Avvisi nelle bacheche degli Uffici Circoscrizionali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni	Tutte le 8 Circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni	Tutte le 8 Circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni	Da 5 a 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Da 2 a 10 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizi Circoscrizionali (vedi elenco n. 1)
		Responsabile del procedimento	Responsabili Unità Organizzativa Organi Istituzionali - Vedi elenco n. 2
		Procedura erogazione servizio	Il servizio risponde all'esigenza di ascoltare le problematiche esistenti presso i territori circoscrizionali per la successiva segnalazione ai competenti uffici per gli adempimenti consequenziali. Ricezione istanza. Tempo reale. Inoltro agli uffici competenti tramite l'Ufficio di Presidenza.
		Modulistica	No
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito	80 - 100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio	Tutte le 8 Circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza	Da 90% a 98%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini	Da 90% a 100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	Da 90% a 98%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino - Le Circoscrizioni -

Sportello di Front Office di prima accoglienza

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari e bandi affissi nelle bacheche degli Uffici Circoscrizionali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le 8 Circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni	Tutte le 8 Circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio	Erogazione immediata.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizi Circoscrizionali (vedi elenco n. 1)
		Responsabile del procedimento	Responsabili Unità Organizzativa -Benefici Economici/ Sportello Polifunzionale - Circoscrizioni - Vedi elenco n.2.
		Procedura erogazione servizio	Il servizio risponde all'obiettivo di semplificare i rapporti tra i cittadini e la pubblica amministrazione. Svolge funzioni di accoglienza e informazione nonché di accompagnamento/orientamento.
		Modulistica	No
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito	80 - 100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio	Tutte le 8 Circoscrizioni. N 1 Sportello
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza	85%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e l'esercizio di attività

Attività rilascio codice di attivazione Servizi On line

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - avvi affissI nelle bacheche degli Uffici -
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Postazioni Decentrate di Settecannoli/Brancaccio, Mezzomonreale Villatasca; Uditore/Passo di Rigano; Resuttana /San Lorenzo - Montepellegrino/Politeama- Pallavicino - Vedi elenco 2
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni	Postazioni Decentrate di Settecannoli/Brancaccio, Mezzomonreale Villatasca; Uditore/Passo di Rigano; Resuttana /San Lorenzo - Montepellegrino/Politeama- Pallavicino - Vedi elenco 2
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni	da 5 - 15 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio	Tempo reale
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi	Nessuno
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizi Circoscrizionali (vedi elenco n. 1)
		Responsabile del procedimento	Postazioni Decentrate di Settecannoli/Brancaccio, Mezzomonreale Villatasca; Uditore/Passo di Rigano; Resuttana /San Lorenzo - Montepellegrino/Politeama- Pallavicino - Vedi elenco 2
		Procedura erogazione servizio	Ricezione istanza e rilascio codice pin.
		Modulistica : SI	http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=7
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito	Da 90% a 100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio	Tutte le 8 Circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza	Da 90% a 100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini	Da 90% a 100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	Da 90% a 100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e l'esercizio di attività

Servizio - Integrazione all'Affitto

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - avvi affissI nelle bacheche degli Uffici -
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le 8 Circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni	Tutte le 8 Circoscrizioni. Da 1 a 2 Sportelli
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul	Tempi acquisizione informazioni	da 5 - 15 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio	Tempo reale.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi	
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizi Circoscrizionali (vedi elenco n. 1)
		Responsabile del procedimento	Responsabili Unità Organizzativa -Benefici Economici/ Sportello Polifunzionale - Circoscrizioni - Vedi elenco n.2.
		Procedura erogazione servizio	Tempo reale.
		Modulistica :	No
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito	Da 90% a 100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio	8
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza	Da 90% a 100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini	Da 90% a 100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	Da 90% a 100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino - Le Circoscrizoni

Attività informativa e di presentazione istanze TARI - IMU

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - avvisi nelle bacheche degli Uffici Circoscrizionali -
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	4 Circoscrizioni. 1 Sportello
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni	4 Circoscrizioni. 1 Sportello
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si con delega
Tempestività	Nelle informazioni sul	Tempi acquisizione informazioni	da 10 a 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio	Erogazione immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi	max 30 giorni presso il settore tributi
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	II - IV - VI - VIII Circoscrizione
		Responsabile del procedimento	Responsabili Unità Organizzativa -Benefici Economici/ Sportello Polifunzionale - II-IV-VI-VIII Circoscrizione - Vedi elenco n.2.
		Procedura erogazione servizio	Il servizio risponde all'obiettivo di agevolare il cittadino a presentare la dichiarazione TARI e IMU presso la circoscrizione le 4 Circoscrizioni, lo sportello distribuisce i modelli da compilare, riceve le istanze e le trasmette al Settore Tributi . Ricezione istanze. Tempo Reale. Trasmissione istanze al Settore Tributi. Cadenza settimanale.
		Modulistica :	http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=7
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito	Da 90% a 100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio	4 Circoscrizioni. 1 Sportello
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza	Da 90% a 100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini	Da 90% a 100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	Da 90% a 100%
	coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e l'esercizio di attività

Attività rilascio Pass zone blu

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - avvi affissI nelle bacheche degli Uffici -
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Postazioni Decentrate di Settecannoli/Brancaccio, Mezzomonreale Villatasca; Uditore/Passo di Rigano; Resuttana /San Lorenzo - Montepellegrino/Politeama- Pallavicino - Vedi elenco 2
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9,00-12,30 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni	Postazioni Decentrate di Settecannoli/Brancaccio, Mezzomonreale Villatasca; Uditore/Passo di Rigano; Resuttana /San Lorenzo - Montepellegrino/Politeama- Pallavicino - Vedi elenco 2
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni	da 5 - 15 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio	Tempo reale
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi	
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Servizi alla Collettività Servizi Circoscrizionali (vedi elenco n. 1)
		Responsabile del procedimento	Responsabili delle Postazioni Decentrate di Settecannoli/Brancaccio, Mezzomonreale Villatasca; Uditore/Passo di Rigano; Resuttana /San Lorenzo - Montepellegrino/Politeama- Pallavicino - Vedi elenco 2
		Procedura erogazione servizio	Ricezione istanza e rilascio pass zone blu
		Modulistica : SI	http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=7
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito	Da 90% a 100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio	Postazioni Decentrate di Settecannoli/Brancaccio, Mezzomonreale Villatasca; Uditore/Passo di Rigano; Resuttana /San Lorenzo - Montepellegrino/Politeama- Pallavicino - Vedi elenco 2
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza	Da 90% a 100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini	Da 90% a 100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	Da 90% a 100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite	100%

ELENCO 1

CIRCOSCRIZIONI	DIRIGENTE	INDIRIZZO	TELEFONO/ FAX
PRIMA primacircoscrizione@comune.palermo.it	D.ssa Giuseppina Patrizia Arena	Piazza Giulio Cesare, 52	091/7403790
SECONDA secondacircoscrizione@comune.palermo.it	D.ssa Giuseppina Patrizia Arena	Via San Ciro, 15	091/7409640
TERZA terzacircoscrizione@comune.palermo.it	D.ssa Giuseppina Patrizia Arena	Via F.sco Colla, 46	091/7407528
QUARTA quartacircoscrizione@comune.palermo.it	D.ssa Giuseppina Patrizia Arena	Viale Regione Siciliana N.O., 95	091/7409502
QUINTA quintacircoscrizione@comune.palermo.it	D.ssa Giuseppina Patrizia Arena	Via Adua, 22	091/7409254
SESTA sestacircoscrizione@comune.palermo.it	D.ssa Giuseppina Patrizia Arena	Via Monte San Calogero, 28	091/7407677
SETTIMA settimacircoscrizione@comune.palermo.it	D.ssa Giuseppina Patrizia Arena	Via Eleonora Duse, 31	091/7409409
OTTAVA ottavacircoscrizione@comune.palermo.it	D.ssa Giuseppina Patrizia Arena	Via Fileti, 19	091/7407412

RESPONSABILI UNITA' ORGANIZZATIVA

CIRCOSCRIZIONE	UNITA' ORGANIZZATIVA	NOME	COGNOME	NUMERO TELEFONICO	E.MAIL
I	DIREZIONE/AFFARI GENERALI	PAPPALARDO	M.ALBA	43721	m.pappalardo@comune.palermo.it
	BENEFICI ECONOMICI/SPORTELLO POLIFUNZIONALE	IOCOLANO	PINA	43790	p.iacolano@comune.palermo.it
	STAFF ORGANI ISTITUZIONALI	CRACCHIOLO	MARCO	43790	m.cracchiolo@comune.palermo.it
II	DIREZIONE/AFFARI GENERALI	GULLI	VINCENZO	49630	v.gulli@cib.comune.palermo.it
	BENEFICI ECONOMICI/SPORTELLO POLIFUNZIONALE	VARVARA'	CARMELA	49626	c.varvara@comune.palermo.it
	STAFF ORGANI ISTITUZIONALI	GERACI	ANNA MARIA	49619	a.geraci@comune.palermo.it
	SPORTELLO ANAGRAFICO/UFFICIO SEPARATO DI STATO CIVILE	MATTEI	DOMENICO	091/6301057	d.mattei@comune.palermo.it
III	DIREZIONE/AFFARI GENERALI	PAVIA	ANTONINO	47528	a.pavia@comune.palermo.it
	BENEFICI ECONOMICI/SPORTELLO POLIFUNZIONALE	MACCHIANO	LAURA	47547	l.macchiano@comune.palermo.it
	STAFF ORGANI ISTITUZIONALI	DRAGOTTA	ELEONORA	42231	eleonora.dragotta@comune.palermo.it
IV	DIREZIONE/AFFARI GENERALI	SPANO'	ANGELA	091/7798916	a.spano@comune.palermo.it
	BENEFICI ECONOMICI/SPORTELLO POLIFUNZIONALE	CILIO	CONCETTA RITA	49524	r.c.cilio@comune.palermo.it
	STAFF ORGANI ISTITUZIONALI	DI MAGGIO	GIUSEPPA	091/7798916	giuseppa.dimaggio@comune.it
	SPORTELLO ANAGRAFICO/UFFICIO SEPARATO DI STATO CIVILE	GRASSO	M.CALOGERA	49500	m.c.grasso@comune.palermo.it
V	DIREZIONE/AFFARI GENERALI	COSENTINO	ANTONELLA	49271	a.cosentino@comune.palermo.it
	BENEFICI ECONOMICI/SPORTELLO POLIFUNZIONALE	CINTORINO	SEBASTIANO	49270	s.cintorino@comune.palermo.it
	STAFF ORGANI ISTITUZIONALI	CIAPERONI	PATRIZIA	49254	p.ciaperoni@comune.palermo.it
	SPORTELLO ANAGRAFICO/UFFICIO SEPARATO DI STATO CIVILE	DISPENZA	ANNA	091/400314	a.dispenza@cie.comune.palermo.it

VI	DIREZIONE/AFFARI GENERALI	DAMIANO	SILVANA	47649	s.damiano@comune.palermo.it
	BENEFICI ECONOMICI/SPORTELLO POLIFUNZIONALE	DELEO	ANGELA	47677	a.deleo@comune.palermo.it
	STAFF ORGANI ISTITUZIONALI	GUAGLIATA	FRANCESCO	47673	f.guagliata@comune.palermo.it
	SPORTELLO ANAGRAFICO/UFFICIO SEPARATO DI STATO CIVILE	CANNATA	VINCENZA	47698	v.cannata@comune.palermo.it
VII	DIREZIONE/AFFARI GENERALI	CONFORTI	ANNA	49422	a.conforti@comune.palermo.it
	BENEFICI ECONOMICI/SPORTELLO POLIFUNZIONALE	CONFORTI	ANNA	49422	a.conforti@comune.palermo.it
	STAFF ORGANI ISTITUZIONALI	TROIA	ROASA	49406	rosa.troia@comune.palermo.it
	SPORTELLO ANAGRAFICO/UFFICIO SEPARATO DI STATO CIVILE	PIZZUTO	LUCIA	48040	l.pizzuto@comune.palermo.it
VIII	DIREZIONE/AFFARI GENERALI	MANFRE'	GIUSEPPE	47674	g.manfre@comune.palermo.it
	BENEFICI ECONOMICI/SPORTELLO POLIFUNZIONALE	NICOLINI	MARIA LUISA	47402	m.l.nicolini@comune.palermo.it
	STAFF ORGANI ISTITUZIONALI	BARBASSO	SALVATORE	47406	s.barbasso@comune.palermo.it
	SPORTELLO ANAGRAFICO/UFFICIO SEPARATO DI STATO CIVILE	MARRONE	ADRIANA	47439	a.marrone@comune.palermo.it

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Ufficio relazioni con il pubblico

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sezione sull'home page del Comune di Palermo
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	dal lunedì al venerdi dalle ore 9,00 alle ore 13,00 mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	immediati
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	1)immediati 2)entro 5 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	1)immediati 2)entro 5 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area dell'Innovazione tecnologica,comunicazione, Sport e ambiente- Ufficio Relazioni con il Pubblico Via Dante n. 53 tel.091/7407793-091/7407803 fax 091/6117554 e mail:urp@urp.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dr.ssa Caterina Maltese
		Procedura erogazione servizio	gestione delle segnalazioni dei cittadini in ordine alle problematiche riscontrate nella fruizione dei servizi ; interazione con i Settori competenti e risposta al cittadino; raccolta di dati sull'attività e le iniziative intraprese dall'Amm.ne da fornire all'utenza; ricezione di proposte per il miglioramento delle modalità di erogazione dei servizi
		Modulistica: **SI/NO**	se SI => inserire descrizione del PERCORSO da seguire nel SITO ISTITUZ. per ritrovare la modulistica di riferimento: esempio => *http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=8*
		Costi	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Accesso ad Internet tramite tecnologia Wifi in alcune aree pubbliche della città

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Cartellonistica (in fase di predisposizione), sito web del Comune e organi di stampa
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	continuativo
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area dell'innovazione Tecnologica, Comunicazione, Sport ed Ambiente U.O. Gestione Sitec e Sistemi di Telefonia Via del IV Aprile 091/7405632
		Responsabile del procedimento	Dr Alessandro Pinelli
		Procedura erogazione servizio	Per la connessione alla rete wifi non è prevista la richiesta di password di accesso al servizio
		Modulistica: **SI/NO**	
		Costi	Nessun costo per l'utenza
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	Il servizio è stato attivato recentemente e non si hanno ancora informazioni sulla percezione della qualità del Servizio
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Descrizione del SERVIZIO EROGATO: Aggiornamento del Sito Istituzionale

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web Istituzionale - www.comune.palermo.it
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	accesso al sito ininterrotto
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	erogazione immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area dell'Innovazione Tecnologica, Comunicazione, Sport ed Ambiente Unità di progetto - Webmaster via Monte San Calogero, 28 - Palermo - tel. 091 7407640
		Responsabile del procedimento	Responabile dell'U.O. dott. Giuseppe Meli
		Procedura erogazione servizio	L'Ufficio svolge attività di gestione e aggiornamento del sito istituzionale del Comune di Palermo
		Modulistica: **SI/NO**	no
		Costi	no
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

La città in numeri: indici demografici e prezzi - Richiesta informazioni statistiche sulla città di Palermo

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	lunedì: 9:00-12:30 mercoledì: 9:00-12:30 15:00-17:30 venerdì: 9:00-12:30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	non applicabile. Le richieste di informazioni statistiche possono essere inotrate per e-mail, all'indirizzo statistica@comune.palermo.it; per fax, al numero 0917408511; per posta o di persona
	Erogazione	Giorni/ore apertura	lunedì: 9:00-12:30 mercoledì: 9:00-12:30 15:00-17:30 venerdì: 9:00-12:30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	non applicabile. Le richieste di informazioni statistiche possono essere inotrate per e-mail, all'indirizzo statistica@comune.palermo.it; per fax, al numero 091 7408511; per posta o di persona
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Non applicabile. Le richieste di informazioni statistiche possono essere inoltrate da chiunque
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	immediata per via telematica e/o telefonica - 10 minuti in sede
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	I tempi di erogazione delle informazioni dipendono dalla complessità della richiesta, dalla necessità o meno di procedere ad elaborazioni specifiche, dalla disponibilità dei dati; l'impegno dell'Ufficio è di soddisfare le richieste entro 20 giorni; per elaborazioni complesse entro 30 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area delle Relazioni Istituzionali, Sviluppo e Innovazione Settore Sviluppo Strategico Servizio Statistica Via del Quattro Aprile, 4 - 90133 Palermo tel. 091/7405610 - fax 091/7408512 e-mail: statistica@comune.palermo.it PEC: statistica@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott. Girolamo D'Anneo
		Procedura erogazione servizio	Il Servizio Statistica svolge le funzioni di Ufficio di collegamento del Sistema Statistico Nazionale con il pubblico, ai sensi dell'art. 10 del D.Lgs. n° 322/1989. Nell'ambito di tali funzioni, l'Ufficio offre consulenza statistica a favore di chiunque abbia bisogno di informazioni statistiche sulla città di Palermo.
		Modulistica	Richiesta informazioni statistiche **Mod.815,1-1.pdf**
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	non applicabile.

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

La città in numeri: indici demografici e prezzi - Richiesta attestazione popolazione residente

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	lunedì: 9:00-12:30 mercoledì: 9:00-12:30 15:00-17:30 venerdì: 9:00-12:30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	non applicabile. Le richieste di attestazione possono essere inotrate per e-mail, all'indirizzo statistica@comune.palermo.it; per fax, al numero 091 7408511; per posta o di persona
	Erogazione	Giorni/ore apertura	lunedì: 9:00-12:30 mercoledì: 9:00-12:30 15:00-17:30 venerdì: 9:00-12:30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	non applicabile. Le richieste di attestazione possono essere inotrate per e-mail, all'indirizzo statistica@comune.palermo.it; per fax, al numero 091 7408511; per posta o di persona
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Non applicabile. Le richieste di informazioni statistiche possono essere inoltrate da chiunque
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	immediata per via telematica e/o telefonica - 10 minuti in sede
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	I tempi di erogazione delle informazioni dipendono dalla complessità della richiesta, dalla necessità o meno di procedere ad elaborazioni specifiche, dalla disponibilità dei dati; l'impegno dell'Ufficio è di soddisfare le richieste entro 20 giorni; per elaborazioni complesse entro 30 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area delle Relazioni Istituzionali, Sviluppo e Innovazione Settore Sviluppo Strategico Servizio Statistica Via del Quattro Aprile, 4 - 90133 Palermo tel. 091/7405610 - fax 091/7408512 e-mail: statistica@comune.palermo.it PEC: statistica@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott. Giuseppe Ferrara
		Procedura erogazione servizio	Il Servizio Statistica svolge le funzioni di Ufficio di collegamento del Sistema Statistico Nazionale con il pubblico, ai sensi dell'art. 10 del D.Lgs. n° 322/1989. Nell'ambito di tali funzioni, l'Ufficio offre consulenza statistica a favore di chiunque abbia bisogno di attestazioni relative alla popolazione residente nella città di Palermo o in parti del suo territorio.
		Modulistica	Richiesta informazioni statistiche **Mod.815,1-1.pdf**
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	non applicabile.

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

La città in numeri: indici demografici e prezzi - Richiesta attestazione indice dei prezzi al consumo

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	lunedì: 9:00-12:30 mercoledì: 9:00-12:30 15:00-17:30 venerdì: 9:00-12:30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	non applicabile. Le richieste di attestazione possono essere inotrate per e-mail, all'indirizzo statistica@comune.palermo.it; per fax, al numero 091 7408511; per posta o di persona
	Erogazione	Giorni/ore apertura	lunedì: 9:00-12:30 mercoledì: 9:00-12:30 15:00-17:30 venerdì: 9:00-12:30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	non applicabile. Le richieste di attestazione possono essere inotrate per e-mail, all'indirizzo statistica@comune.palermo.it; per fax, al numero 091 7408511; per posta o di persona
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Non applicabile. Le richieste di informazioni statistiche possono essere inoltrate da chiunque
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	immediata per via telematica e/o telefonica - 10 minuti in sede
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	I tempi di erogazione delle informazioni dipendono dalla complessità della richiesta, dalla necessità o meno di procedere ad elaborazioni specifiche, dalla disponibilità dei dati; l'impegno dell'Ufficio è di soddisfare le richieste entro 20 giorni; per elaborazioni complesse entro 30 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area delle Relazioni Istituzionali, Sviluppo e Innovazione Settore Sviluppo Strategico Servizio Statistica Via del Quattro Aprile, 4 - 90133 Palermo tel. 091/7405610 - fax 091/7408512
		Responsabile del procedimento	Dott.ssa Rosa Carolina Ferrara
		Procedura erogazione servizio	Il Servizio Statistica svolge le funzioni di Ufficio di collegamento del Sistema Statistico Nazionale con il pubblico, ai sensi dell'art. 10 del D.Lgs. n° 322/1989. Nell'ambito di tali funzioni, l'Ufficio offre consulenza statistica a favore di chiunque abbia bisogno di attestazioni della variazione percentuale dei prezzi al consumo fra due determinati periodi temporali nella città di Palermo.
		Modulistica	Richiesta informazioni statistiche **Mod.815,1-1.pdf**
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Assegnazione numerazione civica

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Portale dei Servizi del Comune di Palermo MAIA
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	lunedì: 9:00-11:30 mercoledì: 9:00-11:30 15:30-17:00 venerdì: 9:00-11:30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	non applicabile
	Erogazione	Giorni/ore apertura	lunedì: 9:00-11:30 mercoledì: 9:00-11:30 15:30-17:00 venerdì: 9:00-11:30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	non applicabile
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti per via telematica e/o telefonica - 10 minuti in sede
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla richiesta; in caso di procedura complessa (che prevede anche l'emanazione di determinazione sindacale e/o
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Cultura Ufficio Toponomastica via delle Pergole, 74 - 90134 Palermo tel. 091/7409187 - 091/7409188 - fax 091/6230958 e-mail: info.toponomastica@comune.palermo.it m.salamone@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Arch. Michelangelo Salamone
		Procedura erogazione servizio	L'assegnazione dei numeri civici deve richiedersi – tramite il Mod. AP/7b – ad ultimazione dei lavori di costruzione, variazione, ristrutturazione del fabbricato, ai sensi dell'art. 43 del Regolamento anagrafico della popolazione residente approvato con D.P.R. n.223 del 30.05.1989 . Documento necessario per ottenere l'abitabilità o l'agibilità di un immobile. La richiesta, modello AP/7b, và presentata dal proprietario (art. 43 comma 2 del Reg. sopra citato), e deve essere compilata in tutte le sue parti, specificando in particolare il codice fiscale, allegando fotocopia del documento di riconoscimento. Nel caso in cui il proprietario deleghi per la presentazione/trattazione/ritiro, dovrà allegarsi apposita delega , con allegati le fotocopie dei documenti di identità del delegato/a. Dovrà specificarsi con attenzione la via (o piazza/vicolo/cortile etc..) dove è ubicato l'immobile e il numero di unità immobiliare, per cui è richiesta l'assegnazione dei civici, con la relativa destinazione d'uso. Al modello devono essere allegati tutti i documenti che l'Ufficio riterrà utili per l'istruttoria della richiesta. È richiesta l'indicazione del recapito telefonico e dell'e.mail del richiedente, per l'eventuale preavviso del sopralluogo e per qualsiasi altra comunicazione.
		Modulistica	Richiesta assegnazione numeri civici **XXXXXXXXXXXXXXX**
		Costi	Diritti di accertamento: € 2,87 per ogni numero civico esterno e/o interno. Da versare con bollettino postale sul C/C 15685902 intestato a Tesoreria Comunale di Palermo - Causale CAPITOLO: 2860, successivamente alla comunicazione da parte dell'Ufficio sull'importo totale da versare e dopo le risultanze del sopralluogo.
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	Customer satisfaction in fase di attivazione
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	Customer satisfaction in fase di attivazione
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	Customer satisfaction in fase di attivazione
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi per il cittadino

Richiesta attestazione di esatta numerazione civica

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Portale dei Servizi del Comune di Palermo MAIA
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	lunedì: 9:00-11:30 mercoledì: 9:00-11:30 15:30-17:00 venerdì: 9:00-11:30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	non applicabile
	Erogazione	Giorni/ore apertura	lunedì: 9:00-11:30 mercoledì: 9:00-11:30 15:30-17:00 venerdì: 9:00-11:30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	non applicabile
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti per via telematica e/o telefonica - 10 minuti in sede
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla richiesta; in caso di procedura complessa (che prevede anche l'emanazione di determinazione sindacale e/o dirigenziale) entro 45 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Cultura Ufficio Toponomastica via delle Pergole, 74 - 90134 Palermo tel. 091/7409187 - 091/7409188 - fax 091/6230958 e-mail: info.toponomastica@comune.palermo.it m.salamone@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Arch. Michelangelo Salamone
		Procedura erogazione servizio	La certificazione si richiede nel caso in cui l'utente desideri avere un documento attestante l'esatta numerazione civica dell'immobile di sua proprietà. Nel modello di richiesta (allegato) è necessario indicare i dati anagrafici della persona che richiede il certificato, allegando fotocopia di documento di riconoscimento. Si deve inoltre specificare la via (o piazza/vicolo/cortile etc..) dove è ubicato l'immobile e i numeri civici tra i quali è sito. Occorre indicare gli estemi catastali: foglio di mappa ….. particella … subalterno …., allegando anche la visura e la planimetria catastale, nonchè fotografie in formato digitale (jpg) degli accessi interessati e di quelli adiacenti (accesso precedente e accesso seguente) È richiesta l'indicazione del recapito telefonico e dell'e.mail del richiedente, per l'eventuale preavviso del sopralluogo e per qualsiasi altra comunicazione.
		Modulistica	Richiesta attestazione esatta numerazione civica **XXXXXXXXX**
		Costi	Diritti di accertamento: € 2,87 per ogni numero civico esterno e/o interno. Da versare con bollettino postale sul C/C 15685902 intestato a Tesoreria Comunale di Palermo - Causale CAPITOLO: 2860, successivamente alla comunicazione da parte dell'Ufficio sull'importo totale da versare e dopo le risultanze del sopralluogo.
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	Customer satisfaction in fase di attivazione
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	Customer satisfaction in fase di attivazione
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	Customer satisfaction in fase di attivazione
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	Customer satisfaction in fase di attivazione
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi per il cittadino

Richiesta attestazione di cambio denominazione delle aree di circolazione

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Portale dei Servizi del Comune di Palermo MAIA
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	lunedì: 9:00-11:30 mercoledì: 9:00-11:30 15:30-17:00 venerdì: 9:00-11:30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	non applicabile
	Erogazione	Giorni/ore apertura	lunedì: 9:00-11:30 mercoledì: 9:00-11:30 15:30-17:00 venerdì: 9:00-11:30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	non applicabile
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti per via telematica e/o telefonica - 10 minuti in sede
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla richiesta; in caso di procedura complessa (che prevede anche l'emanazione di determinazione sindacale e/o dirigenziale) entro 45 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Cultura Ufficio Toponomastica via delle Pergole, 74 - 90134 Palermo tel. 091/7409187 - 091/7409188 - fax 091/6230958 e-mail: info.toponomastica@comune.palermo.it m.salamone@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Arch. Michelangelo Salamone
		Procedura erogazione servizio	La certificazione si chiede nel caso in cui l'utente abbia necessità di un documento attestante l'avvenuto cambio di denominazione di un area di circolazione o di un numero civico.
		Modulistica	Richiesta attestazione cambio denominazione **XXXXXXXXXXXX**
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	Customer satisfaction in fase di attivazione
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	Customer satisfaction in fase di attivazione
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	Customer satisfaction in fase di attivazione
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Uno sportello per gli eventi luttuosi - Dichiarazione degli aventi diritto

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Portale Servizi Cimiteriali (modello dichiaraz.sostitutiva) e U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Venerdì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Venerdì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali.
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469 impianticimiteriali@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Sig. Francesco Marchese
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la documentazione necessaria ad attestare il proprio stato di avente diritto
		Modulistica: **SI**	http://gescim.comune.palermo.it/gescim/jsp/home.jsp?modo=tabella
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Descrizione servizio erogato: Uno sportello per gli eventi luttuosi - Comunicazione nominativo ditta incaricata esecuzione lavori

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del comune di Palermo e U.O. Direzione Tecnica Cimiteri del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 9,00 -12,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	NO
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 9,00 -12,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	NO
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max	15 minuti presso l'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali.
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 15 gg. dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469
		Responsabile del procedimento	Arch. Paolo Amato
		Procedura erogazione servizio	Il servizio viene erogato dall'U.O. Direzione Tecnica Cimiteri.L'utente comunica il nominativo della ditta che eseguirà i lavori tecnici
		Modulistica: **NO**	nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	95%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Descrizione servizio erogato: Uno sportello per gli eventi luttuosi - Conferimento di delega alla gestione della sepoltura

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Portale Servizi Cimiteriali (modello dichiaraz.sostitutiva) e U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Venerdì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Venerdì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali.
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469
		Responsabile del procedimento	Sig. Francesco Marchese
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la documentazione necessaria ad attestare il delegato alla gestione della sepoltura
		Modulistica: **SI**	Delega gestione sepolcro (mod. I-03) e Delega gestione sepolcro regolamenti 1912 e 1985 (mod. I-13)
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Descrizione servizio erogato: Uno sportello per gli eventi luttuosi - Risarcimento danni per sinistri occorsi all'interno dei cimiteri

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	U.O. Direzione
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max	15 minuti presso l'U.O. Direzione
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 gg. Dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469
		Responsabile del procedimento	Sig.ra Anna Maria Aglieri
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Direzione. L'utente presenta la documentazione necessaria ad attestare il sinistro occorso all'interno di uno dei cimiteri comunali
		Modulistica: **NO**	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Descrizione servizio erogato: Uno sportello per gli eventi luttuosi - Richiesta operazioni cimiteriali

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Portale Servizi Cimiteriali (modello dichiaraz.sostitutiva) e U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Venerdì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Venerdì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali.
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133
		Responsabile del procedimento	Sig. Francesco Marchese
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Front Office del Servizio
		Modulistica: **SI**	http://gescim.comune.palermo.it/gescim/jsp/home.jsp?modo=tabella
		Costi	Variabili in base al tipo di operazione/i richiesta/e
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Uno sportello per gli eventi luttuosi - Rinuncia concessione nicchia murale

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo e U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 15 gg. Dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469 impianticimiteriali@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Sig.ra Giuseppa Tumminia
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la richiesta per la concessione di una nicchia murale
		Modulistica: **SI**	http://gescim.comune.palermo.it/gescim/jsp/home.jsp?modo=tabella
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Uno sportello per gli eventi luttuosi - Rinuncia concessione celletta ossario

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo e U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 15 gg. Dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469 impianticimiteriali@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Sig.ra Giuseppa Tumminia
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la richiesta per la concessione di una celletta ossario
		Modulistica: **SI**	http://gescim.comune.palermo.it/gescim/jsp/home.jsp?modo=tabella
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Uno sportello per gli eventi luttuosi - Rinuncia concessione celletta cineraria

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo e U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 15 gg. Dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469 impianticimiteriali@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Sig.ra Giuseppa Tumminia
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la richiesta per la concessione di una celletta cineraria
		Modulistica: **SI**	http://gescim.comune.palermo.it/gescim/jsp/home.jsp?modo=tabella
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Uno sportello per gli eventi luttuosi - Richiesta autorizzazione trasporto salma

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Portale Servizi Cimiteriali (modello dichiaraz.sostitutiva) e U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Venerdì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Venerdì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali.
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469 impianticimiteriali@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Sig. Francesco Marchese
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la richiesta per l'autorizzazione al trasporto salma
		Modulistica: **SI**	http://gescim.comune.palermo.it/gescim/jsp/home.jsp?modo=tabella
		Costi	Variabili
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Descrizione servizio erogato: Uno sportello per gli eventi luttuosi - Richiesta autorizzazione trasporto salma per Opera Pia

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Portale Servizi Cimiteriali e U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Venerdì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Venerdì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali.
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469
		Responsabile del procedimento	Sig. Francesco Marchese
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la richiesta per l'autorizzazione al trasporto salma per Opera Pia
		Modulistica: **SI**	http://gescim.comune.palermo.it/gescim/jsp/home.jsp?modo=tabella
		Costi	Nessuno (a carico dell'Amministrazione)
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Descrizione servizio erogato: Uno sportello per gli eventi luttuosi - Richiesta autorizzazione trasporto Stati Esteri

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Portale Servizi Cimiteriali e U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Venerdì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Venerdì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali.
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469
		Responsabile del procedimento	Sig. Francesco Marchese
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la richiesta per il rilascio del passaporto mortuario
		Modulistica: **SI**	http://gescim.comune.palermo.it/gescim/jsp/home.jsp?modo=tabella
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Descrizione servizio erogato: Uno sportello per gli eventi luttuosi - Richiesta autorizzazione ad eseguire lavori di manutenzione

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del comune di Palermo e U.O. Direzione Tecnica Cimiteri del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 9,00-12,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	No
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 9,00-12,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	No
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max	15 minuti presso l'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali.
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 gg. Dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469
		Responsabile del procedimento	Arch. Paolo Amato
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Direzione Tecnica Cimiteri del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la richiesta per l'autorizzazione ad eseguire lavori di manutenzione
		Modulistica: **NO**	nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Descrizione servizio erogato: Uno sportello per gli eventi luttuosi - Richiesta autorizzazione edilizia per la costruzione di una sepoltura

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del comune di Palermo e U.O. Direzione Tecnica Cimiteri del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede dal Martedì al Giovedì: 9,00 -12,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede dal Martedì al Giovedì: 9,00 -12,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali.
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 gg. Dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469
		Responsabile del procedimento	Arch. Paolo Amato
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Direzione Tecnica Cimiteri del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la richiesta per l'autorizzazione edilizia per la costruzione di una sepoltura
		Modulistica: **SI**	http://gescim.comune.palermo.it/gescim/jsp/home.jsp?modo=tabella
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Descrizione servizio erogato: Uno sportello per gli eventi luttuosi - Richiesta collaudo per immissione all'uso di una sepoltura

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del comune di Palermo e U.O. Direzione Tecnica Cimiteri del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede dal Martedì al Giovedì: 9,00 -12,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	No
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede dal Martedì al Giovedì: 9,00 -12,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	No
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max	15 minuti presso l'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali.
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 gg. dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469
		Responsabile del procedimento	Arch. Paolo Amato
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Direzione Tecnica Cimiteri.L'utente presenta la richiesta per il collaudo di una sepoltura
		Modulistica: **NO**	nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Descrizione servizio erogato: Uno sportello per gli eventi luttuosi - Richiesta autorizzazione trasferimento resti da un cimitero ad un altro

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Portale Servizi Cimiteriali e U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Venerdì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Venerdì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali.
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 15 gg. Dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469
		Responsabile del procedimento	Sig. Francesco Marchese
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la richiesta per il trasferimento resti da un cimitero ad un altro
		Modulistica: **SI**	http://gescim.comune.palermo.it/gescim/jsp/home.jsp?modo=tabella
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Descrizione servizio erogato: Uno sportello per gli eventi luttuosi - Richiesta regolarizzazione sepoltura

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del comune di Palermo e U.O. Direzione Tecnica Cimiteri del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 9,00 -12,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	No
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede dal Martedì al Giovedì: 9,00 -12,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	No
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	15 minuti presso l'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali.
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 90 gg. dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469 impianticimiteriali@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Arch. Paolo Amato
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Direzione Tecnica Cimiteri del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta richiesta per la regolarizzazione della sepoltura
		Modulistica: **NO**	nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Descrizione servizio erogato: Uno sportello per gli eventi luttuosi - Richiesta autorizzazione cremazione

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Portale Servizi Cimiteriali e U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Venerdì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Venerdì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali.
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Alla data stabilita
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133
		Responsabile del procedimento	Sig. Francesco Marchese
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali.. L'utente presenta richiesta per la cremazione
		Modulistica: **SI**	http://gescim.comune.palermo.it/gescim/jsp/home.jsp?modo=tabella
		Costi	Variabili
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Uno sportello per gli eventi luttuosi - Richiesta affidamento ceneri

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Portale Servizi Cimiteriali e U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Venerdì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Venerdì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469 impianticimiteriali@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Sig. Francesco Marchese
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la richiesta per l'affidamento ceneri
		Modulistica: **SI**	http://gescim.comune.palermo.it/gescim/jsp/home.jsp?modo=tabella
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Uno sportello per gli eventi luttuosi - Richiesta affidamento ceneri per dispersione

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Portale Servizi Cimiteriali e U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Venerdì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Venerdì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133
		Responsabile del procedimento	Sig. Francesco Marchese
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Front Office del Servizio
		Modulistica: **SI**	http://gescim.comune.palermo.it/gescim/jsp/home.jsp?modo=tabella
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Descrizione servizio erogato: Uno sportello per gli eventi luttuosi - Richiesta autorizzazione ad un tecnico di fiducia per l'effettuazione delle misurazioni necessarie per il rilievo della sepoltura

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del comune di Palermo e U.O. Direzione Tecnica Cimiteri del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 9,00 -12,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	NO
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 9,00 -12,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	NO
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max	15 minuti presso l'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali.
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 15 gg. dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469
		Responsabile del procedimento	Arch. Paolo Amato
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Direzione Tecnica Cimiteri.L'utente presenta la richiesta per l'autorizzazione ad un tecnico di fiducia per l'effettuazione delle misurazioni necessarie per il rilievo della sepoltura
		Modulistica: **NO**	nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Descrizione servizio erogato: Uno sportello per gli eventi luttuosi - Rinuncia al diritto d'uso della sepoltura

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Portale Servizi Cimiteriali e U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Venerdì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Venerdì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Portale Servizi Cimiteriali
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali.
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 15 gg dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469 impianticimiteriali@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Sig. Francesco Marchese
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la rinuncia per il proprio diritto all'uso della sepoltura
		Modulistica: **SI**	http://gescim.comune.palermo.it/gescim/jsp/home.jsp?modo=tabella
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Descrizione servizio erogato: Uno sportello per gli eventi luttuosi - Rinuncia alla concessione del lotto e richiesta di rimborso del deposito

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo e U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 15 gg. Dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469
		Responsabile del procedimento	Sig.ra Giuseppa Tumminia
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la rinuncia alla
		Modulistica: **SI**	http://gescim.comune.palermo.it/gescim/jsp/home.jsp?modo=tabella
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Descrizione servizio erogato: Uno sportello per gli eventi luttuosi - Richiesta di rimborso per deposito cauzionale relativo al lotto di terreno

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo e U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 15 gg. Dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469
		Responsabile del procedimento	Sig.ra Giuseppa Tumminia
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta richiesta di rimborso per deposito cauzionale relativo al lotto di terreno
		Modulistica: **SI**	http://gescim.comune.palermo.it/gescim/jsp/home.jsp?modo=tabella
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Descrizione servizio erogato: Uno sportello per gli eventi luttuosi - Rinuncia alla fossa temporanea definitiva in sepoltura privata

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Portale Servizi Cimiteriali (modello dichiaraz.sostitutiva) e U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Venerdì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo di dichiaraz. sostitutiva dal Portale Servizi Cimiteriali
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Venerdì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo di dichiaraz. sostitutiva dal Portale Servizi Cimiteriali
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali.
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 15 gg. Dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469
		Responsabile del procedimento	Sig. Francesco Marchese
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la rinuncia alla fossa temporanea per tumulazione definitiva in sepoltura privata
		Modulistica: **SI**	L'utente puo' utilizzare il modello di dichiarazione sostitutiva presente nel Portale Servizi Cimiteriali
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Descrizione servizio erogato: Uno sportello per gli eventi luttuosi - Richiesta di rimborso del deposito cauzionale per ultimazione lavori di costruzione

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo e U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 15 gg. Dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469
		Responsabile del procedimento	Sig.ra Giuseppa Tumminia
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la richiesta di rimborso del deposito cauzionale per ultimazione lavori di costruzione
		Modulistica: **SI**	http://gescim.comune.palermo.it/gescim/jsp/home.jsp?modo=tabella
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Descrizione servizio erogato: Uno sportello per gli eventi luttuosi - Rinuncia alla celletta ossario e richiesta di rimborso per le somme versate

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo e U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 15 gg. Dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469 impianticimiteriali@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Sig.ra Giuseppa Tumminia
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la rinuncia alla celletta ossario e richiesta di rimborso per le somme versate
		Modulistica: **SI**	http://gescim.comune.palermo.it/gescim/jsp/home.jsp?modo=tabella
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Descrizione servizio erogato: Uno sportello per gli eventi luttuosi - Richiesta di rimborso per il versamento erroneo di somme per l'acquisto di una cassetta ossario

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo e U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 15 gg. Dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469
		Responsabile del procedimento	Sig.ra Giuseppa Tumminia
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la richiesta di rimborso per il versamento erroneo di somme per l'acquisto di una cassetta ossario
		Modulistica: **SI**	http://gescim.comune.palermo.it/gescim/jsp/home.jsp?modo=tabella
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Descrizione servizio erogato: Uno sportello per gli eventi luttuosi - Rinuncia alla nicchia murale e richiesta di rimborso delle somme spettanti

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo e U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 15 gg. Dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469
		Responsabile del procedimento	Sig.ra Giuseppa Tumminia
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la rinuncia alla nicchia murale e richiesta di rimborso delle somme spettanti
		Modulistica: **SI**	http://gescim.comune.palermo.it/gescim/jsp/home.jsp?modo=tabella
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Descrizione servizio erogato: Uno sportello per gli eventi luttuosi - Rinuncia al loculo in sepoltura e richiesta di rimborso delle somme spettanti

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web del Comune di Palermo e U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modulo dal Sito Web del Comune di Palermo
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max	15 minuti presso l'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 15 gg. Dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133 Palermo tel. 091/7403423 - 3469
		Responsabile del procedimento	Sig.ra Giuseppa Tumminia
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Concessioni del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la rinuncia al loculo in sepoltura e richiesta di rimborso delle somme spettanti
		Modulistica: **SI**	http://gescim.comune.palermo.it/gescim/jsp/home.jsp?modo=tabella
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi Civili per il Cittadino

Uno sportello per gli eventi luttuosi - Richiesta di rimborso per mancata cremazione

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Portale Servizi Cimiteriali (modello dichiaraz.sostitutiva) e U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Venerdì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modello dichiaraz.sostitutiva dal Portale Servizi Cimiteriali
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	In sede Martedì e Giovedì: 8,30 -12,30 Venerdì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Tutte le circoscrizioni possono scaricare il modello dichiaraz.sostitutiva dal Portale Servizi Cimiteriali
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti in via telematica - 15 minuti presso l'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali.
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 15 gg. dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Servizio Gestione Impianti Cimiteriali via Lincoln,144 - 90133
		Responsabile del procedimento	Sig. Francesco Marchese
		Procedura erogazione servizio	Le richieste sono presentate all'U.O. Front Office del Servizio Gestione Impianti Cimiteriali. L'utente presenta la richiesta di rimborso per mancata cremazione
		Modulistica: **SI**	http://gescim.comune.palermo.it/gescim/jsp/home.jsp?modo=tabella
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno oltre il Servizio Gestione Impianti Cimiteriali
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I servizi civili per il cittadino

Ricevimento, custodia e riconsegna degli oggetti rinvenuti

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	sito Web Comune di Palermo
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	martedì e giovedì dalle ore 9 alle 12
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	martedì e giovedì dalle ore 9 alle 12
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	immediata erogazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	tempi previsti dalla legge
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Ragioneria Generale Servizio Economato Ufficio Oggetti Smarriti via Roma 209 piano primo tel. 0917403525 / 3528 /
		Responsabile del procedimento	Gandolfo Collesano
		Procedura erogazione servizio	Il cittadino o il delegato si reca presso l'ufficio e viene redatto un verbale di consegna del documento o oggetto rinvenuto previa identificazione dello stesso
		Modulistica: **SI/NO**	nessuno
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	90%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

UNO SPORTELLO PER LE INFORMAZIONI TURISTICHE

Informazioni turistiche attraverso i CIT, numero dedicato, e sito web.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	1) C.I.T. (n. 5 Centri Informazione Turistica); 2) Sito Web Comune di Palermo Link: Ufficio Turismo (work in progress); 3) Front-Office e num. dedicato(Villa Trabia, Via Salinas 3
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	1)-Lunedì - Sabato am 8,30- 18,30 (Politeama e Bellini) -Lunedì -Venerdi am 9,00- 13,00 (Stazione, Porto, Mondello); 2) sempre Sito Web on line; 3)Front-Office e num. dedicato -Lunedì - venerdi am 9,00 - 13,00.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	1)-Lunedì - Sabato am 8,30- 18,30 (Politeama e Bellini) - Lunedì -Venerdi am 9,00- 13,00 (Stazione, Porto, Mondello, Marina); 2) sempre Sito Web on line; 3) Front-Office e num. dedicato-Lunedì - venerdi am 9,00 - 13,00.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica-
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	immediata
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	1 giorno
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area della Cultura Ufficio Turismo Villa Trabia - via Salinas n. 3 tel. 091/611.78.87 - 0917405924 -Fax: 091/740.59.00 e-mail: promozioneturismo@comune.palermo.it, authorityturismo@comune.palermo.it;
		Responsabile del procedimento	1) Esp. Front. Office Dott.ssa Ina Treppiedi ina.treppiedi@comune.palermo.it; 2) Esp. Amm.vo Giuseppe Cillaroto g.cillaroto@per.comune.palermo.it; 3) Esp. Amm. vo Dott.ssa Luciana Pitini - l.pitini@comune.palermo.it.
		Procedura erogazione servizio	Registrazione utente - formulazione richiesta - evasione della stessa attraverso informazioni verbali- Mediante erogazione di materiale informativo.
		Modulistica: **SI/NO**	NO
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	95%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I SERVIZI CIVILI PER IL CITTADINO

Il cittadino e la Pubblica amministrazione - Assunzione figli vittime della mafia

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web comune di Palermo - Rete Intracom
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari : 9,30-11,30 Mercoledì 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari : 9,30-11,30 Mercoledì 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica, 15 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore ùrisorse Umane - Ufficio acquisizioni risorse umane - U.O. Procedure concorsuali - Via garibaldi 44 - acquisizionerisorseumane@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	d.ssa Francesca Matranga
		Procedura erogazione servizio	Istanza di parte - Istruttoria per l'istanza - adozione provvedimento
		Modulistica: **SI/NO**	No
		Costi	No
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Settore Risorse Umane - Giunta Comunale- Settore Finanziario
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi civili per il cittadino

Attività informativa e di presentazione istanze per SPOSTAMENTO PALI DI PUBBLICA ILLUMINAZIONE

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Mercoledi: 15,30-17,30 Venerdi: 9,30-13,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Mercoledi: 15,30-17,30 Venerdi: 9,30-13,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	entro 120 gg dall'autorizzazione allo spostamento a AMG S.p.A.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Tecnica della Riqualificazione Urbana e delle Infrastrutture - Ufficio Servizi Pubblici a Rete e di Pubblica Utilità - U.O.3 Nuove Opere e Manutenzione Impianti di Pubblica Illuminazione e Reti Distribuzione Gas - Via Ausonia, 69 (Polo Tecnico) - Tel: 091/7401731 Fax: 091/7402645 - email: serviziarete@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Ing. R. Cairone
		Procedura erogazione servizio	Il Servizio risponde all'obiettivo di espletare le richieste di spostamento pali di pubblica illuminazione, la cui competenza rimane in capo ad AMG Energia
		Modulistica: **SI/NO**	No
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Ufficio Servizi a Rete ed AMG S.p.A.
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi civili per il cittadino

Attività informativa e di presentazione istanze per POTENZIAMENTO IMPIANTI DI PUBBLICA ILLUMINAZIONE

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Mercoledi: 15,30-17,30 Venerdi: 9,30-13,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Mercoledi: 15,30-17,30 Venerdi: 9,30-13,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	entro 180 gg dall'autorizzazione ad AMG S.p.A.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Tecnica della Riqualificazione Urbana e delle Infrastrutture - Ufficio Servizi Pubblici a Rete e di Pubblica Utilità - U.O.3 Nuove Opere e Manutenzione Impianti di Pubblica Illuminazione e Reti Distribuzione Gas - Via Ausonia, 69 (Polo Tecnico) - Tel: 091/7401731 Fax: 091/7402645 - email: serviziarete@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Ing. R. Cairone
		Procedura erogazione servizio	Valutazioni di opportunità del potenziamento impianti pubblica illuminazione
		Modulistica: **SI/NO**	No
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	85%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Ufficio Servizi a Rete ed AMG S.p.A.
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi civili per il cittadino

Attività informativa e di presentazione istanze per INTERVENTI DI MANUTENZIONE STRAORDINARIA DI VARIA NATURA

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Mercoledi: 15,30-17,30 Venerdi: 9,30-13,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Mercoledi: 15,30-17,30 Venerdi: 9,30-13,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Il servizio è espletato da AMG Energia. Il tempo di erogazione del servizio è di 180 gg. intendendo quelli per produrre l'autorizzazione all'intervento.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Tecnica della Riqualificazione Urbana e delle Infrastrutture - Ufficio Servizi Pubblici a Rete e di Pubblica Utilità - U.O.3 Nuove Opere e Manutenzione Impianti di Pubblica Illuminazione e Reti Distribuzione Gas - Via Ausonia, 69 (Polo Tecnico) - Tel: 091/7401731 Fax: 091/7402645 - email: serviziarete@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Ing. R. Cairone
		Procedura erogazione servizio	Valutazioni dell'opportunità dell'intervento di manutenzione straordinaria sugli impianti di pubblica illuminazione da eseguirsi a cura di AMG Energia S.p.A.
		Modulistica: **SI/NO**	No
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Ufficio Servizi a Rete ed AMG S.p.A.
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi civili per il cittadino

Attività informativa e di presentazione istanze per RICAMBIO LAMPADE

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Mercoledi: 15,30-17,30 Venerdi: 9,30-13,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Mercoledi: 15,30-17,30 Venerdi: 9,30-13,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Il servizio è reso in manutenzione ordinaria. Per altri casi specifici entro 10 gg. dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Tecnica della Riqualificazione Urbana e delle Infrastrutture - Ufficio Servizi Pubblici a Rete e di Pubblica Utilità - U.O.3 Nuove Opere e Manutenzione Impianti di Pubblica Illuminazione e Reti Distribuzione Gas - Via Ausonia, 69 (Polo Tecnico) - Tel: 091/7401731 Fax: 091/7402645 - email: serviziarete@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Ing. R. Cairone
		Procedura erogazione servizio	Comunicazione intervento di sostituzione lampade ad AMG Energia S.p.A.
		Modulistica: **SI/NO**	No
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi civili per il cittadino

Attività informativa e di presentazione segnalazioni per int. Manutenzione di varia natura sulla rete fognaria

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	lunedi: 9,30-13,00 Mercoledi: 15,30-17,30 Venerdi: 9,30-13,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	lunedi: 9,30-13,00 Mercoledi: 15,30-17,30 Venerdi: 9,30-13,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	No
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Il servizio è espletato da AMG Energia. Il tempo di erogazione del servizio è di 180 gg. intendendo quelli per produrre l'autorizzazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Tecnica della Riqualificazione Urbana e delle Infrastrutture - U.O.2 UFFICIO SERVIZI PUBBLICI A RETE E DI PUBBLICA UTILITÀ –Manutenzione Opere Idriche e Fognarie. - Via Ausonia, 69 (Polo Tecnico) - Tel: 091/7401731 Fax: 091/7401323 - email: serviziarete@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Ing. L.Vallone
		Procedura erogazione servizio	Valutazioni dell'opportunità dell'intervento di manutenzione straordinaria sulle condotte Comunaliaffidata e Amap spa, da eseguirsi a cura di Amap spa
		Modulistica: **SI/NO**	No
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Società Amap spa
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	70%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Servizi civili per il cittadino

Attività informativa e di Segnalazione pulizie caditoie

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo -
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	lunedi: 9,30-13,00 Mercoledi: 15,30-17,30 Venerdi: 9,30-13,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	lunedi: 9,30-13,00 Mercoledi: 15,30-17,30 Venerdi: 9,30-13,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	si tramite URP
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Il servizio è reso in manutenzione ordinaria da parte della Società Amap circa 20gg. Per altri casi specifici entro 10 gg. dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area Tecnica della Riqualificazione Urbana e delle Infrastrutture - U.O.2 UFFICIO SERVIZI PUBBLICI A RETE E DI PUBBLICA UTILITÀ –Manutenzione Opere Idriche e Fognarie. - Via Ausonia, 69 (Polo Tecnico) - Tel: 091/7401731 Fax: 091/7401323 - email: serviziarete@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Ing. L.Vallone
		Procedura erogazione servizio	Comunicazione intervento di pulizia caditoie alla Società Amap spa
		Modulistica: **SI/NO**	No
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Società Amap spa
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	70%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le imposte

SETTORE BILANCIO E TRIBUTI - DIRIGENTE DI SETTORE - RESPONSABILE IUC - UFFICIO TARSU/TARES/TARI

Denuncia di iscrizione o cancellazione dal ruolo TARSU/TARES/TARI

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Call/Contact Center - Ufficio Informazioni
	Accesso	Sportelli al Pubblico Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Uffici di Piazza G. Cesare n. 6 e Via Ausonia n. 67 (presso Polo Tecnico) Lunedì Martedì Giovedì e Venerdì: 9.00 - 13.00 Mercoledi: 15,00 - 17,30
		Sportelli al pubblico nelle circoscrizioni (min. 1)	Seconda Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Quarta Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Sesta Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Ottava Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00
	Erogazione	Sportelli al Pubblico Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Uffici di Piazza G. Cesare n. 6 e via Ausonia n. 67 (presso Polo Tecnico) Lunedì Martedì Giovedì e Venerdì: 9.00 - 13.00 Mercoledi: 15,00 - 17,30
		Sportelli al pubblico nelle circoscrizioni (min. 1)	Seconda Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Quarta Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Sesta Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Ottava Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 60 giorni dalla data di ricevimento dell'istanza corretta e completa
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Istanza in autotutela o ricorso alle competentI CommissionI Tributarie entro 60 gg. dalla notifica della cartella esattoriale o dell'avviso di liquidazione o accertamento.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Tributi Ufficio IUC/TARI Piazza Giulio Cesare n. 6 - 90127 Palermo tel. 091/7404546 Fax n. 091/7404502 tarsu@comune.palermo.it infotari@comune.palermo.it tarsutarestari@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Funzionario amm.vo Dr. V. Fiorino e Esperto amm.vo D.ssa G. Vetrano
		Procedura erogazione servizio	Verifica di denunce e/o invio di provvedimenti utili alla regolarizzazione della posizione contributiva nei ruoli della tassa smaltimento rifiuti e alla determinazione degli importi dovuti
		Modulistica	1) Modello uso abitazione - utenze domestiche tassa rifiuti - relativo a richieste per iscrizione a ruolo, cessazioni, variazioni, sgravi, esenzioni, sospensionie agevolazioni varie. 2) Modello uso attività - utenze non domestiche tassa rifiuti relativo a richieste per iscrizione a ruolo, cessazioni, variazioni, sgravi, esenzioni, sospensionie agevolazioni varie per quanto riguarda immobili perusi non abitativi (attività commerciali e industriali, uffici e studi professionali. http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=57
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	N° 4 Circoscrizioni territorialmente competenti
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	60%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	70%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	70%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le imposte

SETTORE BILANCIO E TRIBUTI - DIRIGENTE DI SETTORE - RESPONSABILE IUC - UFFICIO TARSU/TARES/TARI

Richiesta di variazione e/o esenzione - agevolazione sul ruolo TARSU/TARES/TARI

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Call/Contact Center - Ufficio Informazioni
	Accesso	Sportelli al Pubblico Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Uffici di Piazza G. Cesare n. 6 e via Ausonia n. 67 (presso Polo Tecnico) Lunedì Martedì Giovedì e Venerdì: 9.00 - 13.00 Mercoledi: 15,00 - 17,30
		Sportelli al pubblico nelle circoscrizioni (min. 1)	Seconda Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Quarta Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Sesta Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Ottava Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00
	Erogazione	Sportelli al Pubblico Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Uffici di Piazza G. Cesare n. 6 e via Ausonia n. 67 (presso Polo Tecnico) Lunedì Martedì Giovedì e Venerdì: 9.00 - 13.00 Mercoledi: 15,00 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Seconda Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Quarta Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Sesta Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Ottava Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 60 giorni dalla data di ricevimento dell'istanza corretta e completa
			Oltre 150 giorni dalla data di ricevimento da parte del Comune dell'istanza corretta e completa in ragione di quanto previsto dai regolamenti comunali per concessione agevolazione con riduzione del 30% in favore di singolo anziano, coppia di anziani o nuclei familiari con reddito che non superi la fascia esente ai fini della dichiarazione reddito aumentata del 100%.
			Oltre 150 giorni dalla data di ricevimento da parte del Comune dell'istanza corretta e completa in ragione di quanto previsto dai regolamenti comunali per esenzione del pagamento nell'ipotesi di abitazioni occupate da persone assistite in modo permanente dal Comune ammesse a sostegno da parte dell'Amministrazione Comunale.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Istanza in autotutela o ricorso alle competentI CommissionI Tributarie entro 60 gg. dalla notifica della cartella esattoriale o dell'avviso di liquidazione o accertamento.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Tributi Ufficio IUC/TARI Piazza Giulio Cesare n. 6 - 90127 Palermo tel. 091/7404546 Fax n. 091/7404502 tarsu@comune.palermo.it infotari@comune.palermo.it tarsutarestari@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Funzionario amm.vo Dr. V. Fiorino e Esperto amm.vo D.ssa G. Vetrano
		Procedura erogazione servizio	Verifica di denuncie e/o invio di provvedimenti utili alla regolarizzazione della posizione contributiva nei ruoli della tassa smaltimento rifiuti e alla determinazione degli importi dovuti
		Modulistica	1) Modello uso abitazione - utenze domestiche tassa rifiuti - relativo a richieste per iscrizione a ruolo, cessazioni, variazioni, sgravi, esenzioni, sospensionie agevolazioni varie. 2) Modello uso attività - utenze non domestiche tassa rifiuti relativo a richieste per iscrizione a ruolo, cessazioni, variazioni, sgravi, esenzioni, sospensionie agevolazioni varie per quanto riguarda immobili perusi non abitativi (attività commerciali e industriali, uffici e studi professionali. http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=57
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	N° 4 Circoscrizioni territorialmente competenti
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	60%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	70%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	70%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le imposte

SETTORE BILANCIO E TRIBUTI - DIRIGENTE DI SETTORE - RESPONSABILE IUC - UFFICIO TARSU/TARES/TARI

Istanze di sgravio e rimborso T.A.R.S.U.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Call/Contact Center - Ufficio informazioni
	Accesso	Sportelli al Pubblico Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Uffici di Piazza G. Cesare n. 6 e via Ausonia n. 67 (presso Polo Tecnico) Lunedì Martedì Giovedì e Venerdì: 9.00 - 13.00 Mercoledi: 15,00 - 17,30
		Sportelli al pubblico nelle circoscrizioni (min. 1)	Seconda Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Quarta Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Sesta Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Ottava Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00
	Erogazione	Sportelli al Pubblico Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Uffici di Piazza G. Cesare n. 6 e via Ausonia n. 67 (presso Polo Tecnico) Lunedì Martedì Giovedì e Venerdì: 9.00 - 13.00 Mercoledi: 15,00 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	**Seconda Circoscrizione:** Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00 **Quarta Circoscrizione:** Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00 **Sesta Circoscrizione:** Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00 **Ottava Circoscrizione:** Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro **180 giorni** dalla data di presentazione dell'istanza (art. 1, comma 164 L. 27/12/2006 n.296) per rimborso degli importi della TARSU versati e non dovuti.
			Entro **150 giorni** dalla data di presentazione dell'istanza per lo sgravio dell'importo della TARSU iscritta a ruolo.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Alla competente Commissione Tributaria Provinciale entro 90 gg. dalla notifica del provvedimento di diniego o silenzio rifiuto del rimborso.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Tributi Ufficio IUC/TARI Piazza Giulio Cesare n. 6 - 90127 Palermo tel. 091/7404546 Fax n. 091/7404502 tarsu@comune.palermo.it infotari@comune.palermo.it tarsutarestari@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Funzionario Amministrativo Dr. Antonino Pagano
		Procedura erogazione servizio	Verifica di denuncie e/o invio di provvedimenti utili alla regolarizzazione della posizione contributiva nei ruoli della tassa smaltimento rifiuti e alla determinazione degli importi dovuti
		Modulistica	1) Modello uso abitazione - utenze domestiche tassa rifiuti - relativo a richieste per iscrizione a ruolo, cessazioni, variazioni, sgravi, esenzioni, sospensionie agevolazioni varie. 2) Modello uso attività - utenze non domestiche tassa rifiuti relativo a richieste per iscrizione a ruolo, cessazioni, variazioni, sgravi, esenzioni, sospensionie agevolazioni varie per quanto riguarda immobili perusi non abitativi (attività commerciali e industriali, uffici e studi professionali. http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=57
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	N° 4 Circoscrizioni territorialmente competenti
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	60%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	70%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	70%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le imposte

SETTORE BILANCIO E TRIBUTI - DIRIGENTE DI SETTORE - RESPONSABILE IUC - UFFICIO TARSU/TARES/TARI

Istanze di rimborso T.A.R.E.S.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Call/Contact Center - Ufficio informazioni
	Accesso	Sportelli al Pubblico Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Uffici di Piazza G. Cesare n. 6 e via Ausonia n. 67 (presso Polo Tecnico) Lunedì Martedì Giovedì e Venerdì: 9.00 - 13.00 Mercoledì: 15,00 - 17,30
	Erogazione	Sportelli al Pubblico Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Uffici di Piazza G. Cesare n. 6 e via Ausonia n. 67 (presso Polo Tecnico) Lunedì Martedì Giovedì e Venerdì: 9.00 - 13.00 Mercoledì: 15,00 - 17,30
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro **180 giorni** dalla data di presentazione dell'istanza (art. 1, comma 164 L. 27/12/2006 n.296) per rimborso degli importi della TARES versati e non dovuti.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Alla competente Commissione Tributaria Provinciale entro 90 gg. dalla notifica del provvedimento di diniego o silenzio rifiuto del rimborso.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Tributi Ufficio IUC/TARI Piazza Giulio Cesare n. 6 - 90127 Palermo tel. 091/7404546 Fax n. 091/7404502 tarsu@comune.palermo.it infotari@comune.palermo.it tarsutarestari@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dirigente del Settore Bilancio e Tributi - Dott. Leonardo Brucato
		Procedura erogazione servizio	Verifica di denuncie e/o invio di provvedimenti utili alla regolarizzazione della posizione contributiva nei ruoli della tassa smaltimento rifiuti e alla determinazione degli importi dovuti
		Modulistica	
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	60%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	70%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte	70%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le imposte

SETTORE BILANCIO E TRIBUTI - DIRIGENTE DI SETTORE - RESPONSABILE IUC - UFFICIO TARSU/TARES/TARI

Richiesta revoca - riforma - adesione avvisi di accertamento TARSU/TARES/TARI

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui	Sito Web Comune di Palermo - Call/Contact Center - Ufficio Informazioni
	Accesso	Sportelli al Pubblico Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Uffici di Piazza G. Cesare n. 6 e via Ausonia n. 67 (presso Polo Tecnico) Lunedì Martedì Giovedì e Venerdì: 9.00 - 13.00 Mercoledi: 15,00 - 17,30
		Sportelli al pubblico nelle circoscrizioni (min. 1)	Seconda Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Quarta Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Sesta Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Ottava Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00
	Erogazione	Sportelli al Pubblico Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Uffici di Piazza G. Cesare n. 6 e via Ausonia n. 67 (presso Polo Tecnico) Lunedì Martedì Giovedì e Venerdì: 9.00 - 13.00 Mercoledi: 15,00 - 17,30
		Sportelli al pubblico nelle circoscrizioni (min. 1)	Seconda Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Quarta Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Sesta Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00 Ottava Circoscrizione: Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 15,00 - 17,00
		Possibilità di derogare a terzi	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max	10 minuti via telematica - 30 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max	Istanza in autotutela o ricorso alle competentI CommissionI Tributarie entro 60 gg.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Tributi Ufficio IUC/TARI Piazza Giulio Cesare n. 6 - 90127 Palermo tel. 091/7404546 Fax n. 091/7404502 tarsu@comune.palermo.it infotari@comune.palermo.it tarsutarestari@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Espeto Contabile D.ssa Giovanna Lotà
		Procedura erogazione servizio	Verifica della posizione del soggetto ed emissione del provvedimento di annullamento o conferma
		Modulistica	Tassa rifiuti - modello di revoca - riforma - adesione avvisi di accertamento Tarsu/Tares/Tari http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=57
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	N° 4 Circoscrizioni territorialmente competenti
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	60%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	70%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte	70%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le imposte

Richieste di sgravio IMUP e ICI

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Call/Contact Center - Ufficio Informazioni
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledi: 15,00 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	**Seconda Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,00 **Quarta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,00 Mercoledì: 9,00 - 12,00 / 15,00 - 17,00 **Sesta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 9,00 - 13,00 / 15,00 - 17,00 **Ottava Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 9,00 - 12,30 / 15,30 - 17,30
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledi: 15,00 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	**Seconda Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,00 **Quarta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,00 Mercoledì: 9,00 - 12,00 / 15,00 - 17,00 **Sesta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 9,00 - 13,00 / 15,00 - 17,00 **Ottava Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 9,00 - 12,30 / 15,30 - 17,30
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Istanza in autotutela o ricorso alla competente Commissione Tributaria Provinciale entro 60 gg. dalla notifica della cartella esattoriale
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Tributi Servizio IMUP/ICI Piazza Giulio Cesare n. 6 - 90127 Palermo tel. 091/7404512 - Fax n. 091/7404549 e-mail : ici@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Esperto Contabile Dott. Andrea Genovese
		Procedura erogazione servizio	Verifica della posizione del soggetto ed emissione del provvedimanto di sgravio o conferma
		Modulistica	Istanza di sgravio
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	N° 4 Circoscrizioni territorialmente competenti
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le imposte

Richiesta di sospensione temporanea delle cartelle e/o degli avvisi di mora IMUP e ICI

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Call/Contact Center - Ufficio Informazioni
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledi: 15,00 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	**Seconda Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,00 **Quarta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,00 Mercoledì: 9,00 - 12,00 / 15,00 - 17,00 **Sesta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 9,00 - 13,00 / 15,00 - 17,00 **Ottava Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 9,00 - 12,30 / 15,30 - 17,30
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledi: 15,00 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	**Seconda Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,00 **Quarta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,00 Mercoledì: 9,00 - 12,00 / 15,00 - 17,00 **Sesta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 9,00 - 13,00 / 15,00 - 17,00 **Ottava Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 9,00 - 12,30 / 15,30 - 17,30
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Istanza in autotutela o ricorso alla competente Commissione Tributaria Provinciale entro 60 gg. dalla notifica del provvedimento di diniego
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Tributi Servizio IMUP/ICI Piazza Giulio Cesare n. 6 - 90127 Palermo tel. 091/7404512 - Fax n. 091/7404549 e-mail : ici@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Esperto Contabile Dott. Andrea Genovese
		Procedura erogazione servizio	Verifica della posizione del soggetto ed emissione del provvedimanto di sospensione o diniego.
		Modulistica	No modulistica
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	N° 4 Circoscrizioni territorialmente competenti
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	75%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	80%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	80%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le imposte

Richieste di rimborso IMUP e ICI

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Call/Contact Center - Ufficio informazioni
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e Venerdì: 9,00-13,00 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	**Seconda Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,00 **Quarta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,00 Mercoledì: 9,00 - 12,00 / 15,00 - 17,00 **Sesta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 9,00 - 13,00 / 15,00 - 17,00 **Ottava Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 9,00 - 12,30 / 15,30 - 17,30
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e Venerdì: 9,00-13,00 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	**Seconda Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,00 **Quarta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,00 Mercoledì: 9,00 - 12,00 / 15,00 - 17,00 **Sesta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 9,00 - 13,00 / 15,00 - 17,00 **Ottava Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 9,00 - 12,30 / 15,30 - 17,30
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Istanza in autotutela o ricorso alla competente Commissione Tributaria Provinciale entro 60 gg. dalla notifica del provvedimento di diniego
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Tributi Servizio IMUP/ICI Piazza Giulio Cesare n. 6 - 90127 Palermo tel. 091/7404512 - Fax n. 091/7404549 e-mail : ici@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Esperto Contabile Dott. Andrea Genovese
		Procedura erogazione servizio	Verifica della posizione contributiva e liquidazione del rimborso spettante o diniego
		Modulistica	Istanza di rimborso
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	N° 4 Circoscrizioni territorialmente competenti
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	75%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	80%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	80%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le imposte

Richiesta rateizzazione

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Call/Contact Center - Ufficio informazioni
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e Venerdì: 9,00-13,00 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	**Seconda Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,00 **Quarta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,00 Mercoledì: 9,00 - 12,00 / 15,00 - 17,00 **Sesta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 9,00 - 13,00 / 15,00 - 17,00 **Ottava Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 9,00 - 12,30 / 15,30 - 17,30
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e Venerdì: 9,00-13,00 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	**Seconda Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,00 **Quarta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,00 Mercoledì: 9,00 - 12,00 / 15,00 - 17,00 **Sesta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 9,00 - 13,00 / 15,00 - 17,00 **Ottava Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 9,00 - 12,30 / 15,30 - 17,30
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Istanza in autotutela o ricorso alla competente Commissione Tributaria Provinciale entro 60 gg. dalla notifica del provvedimento di diniego
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Tributi Servizio IMUP/ICI Piazza Giulio Cesare n. 6 - 90127 Palermo tel. 091/7404512 - Fax n. 091/7404549 e-mail : ici@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Esperto Contabile Dott.ssa Lucia Di Grigoli
		Procedura erogazione servizio	Verifica della posizione contributiva e concessione del beneficio o diniego
		Modulistica	Modello richiesta di rateizzazione avvisi di liquidazione/accertamento
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	N° 4 Circoscrizioni territorialmente competenti
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le imposte

Dichiarazione IMU

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Call/Contact Center - Ufficio informazioni
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e Venerdì: 9,00-13,00 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	**Seconda Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,00 **Quarta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,00 Mercoledì: 9,00 - 12,00 / 15,00 - 17,00 **Sesta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 9,00 - 13,00 / 15,00 - 17,00 **Ottava Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 9,00 - 12,30 / 15,30 - 17,30
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e Venerdì: 9,00-13,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	**Seconda Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,00 **Quarta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,00 Mercoledì: 9,00 - 12,00 / 15,00 - 17,00 **Sesta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 9,00 - 13,00 / 15,00 - 17,00 **Ottava Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 9,00 - 12,30 / 15,30 - 17,30
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Non previsti
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Tributi Servizio IMUP/ICI Piazza Giulio Cesare n. 6 - 90127 Palermo tel. 091/7404512 - Fax n. 091/7404549 e-mail : ici@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Esperto Contabile Dott.ssa Lucia Di Grigoli
		Procedura erogazione servizio	Esame dichiarazione ed inserimento in procedura
		Modulistica	Dichiarazione IMU/ Istruzioni per la compilazione
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	N° 4 Circoscrizioni territorialmente competenti
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le imposte

Richiesta annullamento o riforma avvisi di accertamento

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Call/Contact Center - Ufficio Informazioni
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledi: 15,00 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	**Seconda Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,00 **Quarta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,00 Mercoledì: 9,00 - 12,00 / 15,00 - 17,00 **Sesta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 9,00 - 13,00 / 15,00 - 17,00 **Ottava Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 9,00 - 12,30 / 15,30 - 17,30
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledi: 15,00 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	**Seconda Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,00 **Quarta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,00 Mercoledì: 9,00 - 12,00 / 15,00 - 17,00 **Sesta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 9,00 - 13,00 / 15,00 - 17,00 **Ottava Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 9,00 - 12,30 / 15,30 - 17,30
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Istanza in autotutela o ricorso alla competente Commissione Tributaria Provinciale entro 60 gg. dalla notifica dell'avviso di accertamento.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Tributi Servizio IMUP/ICI Piazza Giulio Cesare n. 6 - 90127 Palermo tel. 091/7404512 - Fax n. 091/7404549 e-mail : ici@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Esperto Contabile Dott.ssa Lucia Di Grigoli
		Procedura erogazione servizio	Verifica della posizione del soggetto ed emissione del provvedimanto di annullamento o conferma
		Modulistica	Istanza in autotutela
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	N° 4 Circoscrizioni territorialmente competenti
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le imposte

Comunicazione applicazione aliquota ICI ridotta per le annualità pregresse (anno 2011 e precedenti)

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Call/Contact Center - Ufficio Informazioni
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	**Seconda Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,00 **Quarta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,00 Mercoledì: 9,00 - 12,00 / 15,00 - 17,00 **Sesta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 9,00 - 13,00 / 15,00 - 17,00 **Ottava Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 9,00 - 12,30 / 15,30 - 17,30
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	**Seconda Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 15,00 - 17,00 **Quarta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,00 Mercoledì: 9,00 - 12,00 / 15,00 - 17,00 **Sesta Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 13,00 Mercoledì: 9,00 - 13,00 / 15,00 - 17,00 **Ottava Circoscrizione:** Lunedì e Venerdì: 9,00 - 12,30 Mercoledì: 9,00 - 12,30 / 15,30 - 17,30
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Istanza in autotutela o ricorso alla competente Commissione Tributaria Provinciale entro 60 gg. dalla notifica del provvedimento di diniego
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Tributi Servizio IMUP/ICI Piazza Giulio Cesare n. 6 - 90127 Palermo tel. 091/7404512 - Fax n. 091/7404549 e-mail : ici@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Esperto Contabile Dott.ssa Lucia Di Grigoli
		Procedura erogazione servizio	Verifica della posizione del soggetto e concessione del beneficio o diniego
		Modulistica	Comunicazione ex L.431/98 art. 2 comma 3, Comunicazione ex L.431/98 art. 5 comma 2, Comunicazione inagibilità e/o inabitabilità
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	N° 4 Circoscrizioni territorialmente competenti
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e le imposte

Riscossione Tosap/Icp e Ruoli Minori

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	lunedi e venerdì: 9,30-13,00 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	lunedi e venerdì: 9,30-13,00 Mercoledi: 15,00-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si, se muniti di delega
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 150 giorni dalla presentazione dell'istanza.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Entro 150 giorni dalla presentazione dell'istanza.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Tributi Piazza Giulio Cesare n.6 tosapicp@comune.palermo.it ;tosapicp@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott Milazzo Salvatore
		Procedura erogazione servizio	Quelle previste dalla legge
		Modulistica: **SI/NO**	http://www.comune.palermo.it /Amministrazione Trasparente/ Modulistica on line/ Bilancio e Risorse Finanziarie/Settore Bilancio e Tributi/Servizio Tosap/Icp e Ruoli Minori
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	85%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Settore Servizi alle Imprese e Comando VV.UU.
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	75%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

LA SALUTE DEL CITTADINO

Autorizzazione sanitara per studi privati ed ambulatori odontoiatrici

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Note informative affisse nelle bacheche dell'Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 10 giorni dalla ricezione della documentazione trasmessa dall'ASP 6 e da eventuale integrazione documentale richiesta all'interessato.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area del Verde e della Vivibilità Urbana Ufficio Igiene Pubblica Sanità e Diritti degli animali via Montalbo n. 249 tel. 091/7409368 Fax: 091/7409373 igienesanita@comune.palermo.it igienesanita@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Sig.ra Ninfa Cavarretta
		Procedura erogazione servizio	Autorizzazione sanitaria per i locali destinati a studio o ambulatorio odontoiatrico, previo iter istruttorio da parte dell'ASP 6- Dipartimento di Prevenzione -U.O.C. Igiene degli Ambienti di Vita.
		Modulistica	nessuna
		Costi	Marca da bollo € 16,00; Per gli studi privati di odontoiatria:Tassa di Concessione Governativa Regionale € 61,97 al rilascio del provvedimento. Per gli ambulatori odontoiatrici: Tassa di Concessione Governativa Regionale€ 139,44 al rilascio del provvedimento e tassa di concessione governativa regionale annuale di € 69,72.
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	ASP 6 -Dipartimento di Prevenzione U.O.C. Igiene degli Ambienti di Vita
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

LA SALUTE DEL CITTADINO

GESTIONE NON IMPRENDITORIALE DI STABILIMENTI BALNEARI E SOLARIUM

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Note informative affisse nelle bacheche dell'Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	entro 7 giorni dall'acquisizione della documentazione completa, necessaria per l'istruttoria
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area del Verde e della Vivibilità Urbana Ufficio Igiene Pubblica Sanità e Diritti degli animali via Montalbo n. 249 tel. 091/7409368 Fax: 091/7409373 igienesanita@comune.palermo.it igienesanita@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Rossana Carmen Provenzano
		Procedura erogazione servizio	Ricezione dell'istanza e della documentazione completa da parte del richiedente. Inoltro della richiesta di verifica all'U.O. dell'ASP Territorialmente competente per l'emissione del parere. Ricevuto il parere emesso dall'ASP 6 rilascio dell'autorizzazione.
		Modulistica	nessuna
		Costi	Marca da bollo € 16,00
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	ASP 6- Unità Operativa di Prevenzione territorialmente competente
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

LA SALUTE DEL CITTADINO

Rilascio del certificato di idoneità abitativa e di conformità igienico-sanitario previsto dall'art. 1 comma 19 della Legge n. 94 del 15/07/09, e art. 16 comma 4 lett. b) DPR n. 394/99 finalizzato:
a) ricongiungimento dei familiari dello straniero residente nel Comune di Palermo;
b) rinnovo del permesso di soggiorno CE per i soggiornanti lungo periodo.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Note informative affisse nelle bacheche dell'Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	entro 7 gg dall'acquisizione della documentazione completa
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area del Verde e della Vivibilità Urbana Ufficio Igiene Pubblica Sanità e Diritti degli animali via Montalbo n. 249 tel. 091/7409368 Fax: 091/7409373 igienesanita@comune.palermo.it igienesanita@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott. Luciano Ficile
		Procedura erogazione servizio	Acquisizione del parere dell'ASP territorialmente competente corredato dall'istanza del cittadino straniero. Rilascio del certificato di idoneità abitativa e di conformità igienico-sanitaria ai fini del ricongiungimento familiare o del rinnovo del permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo.
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	97%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	A.S.P. n. 6 di Palermo- Unità Operative di Prevenzione territorialmente competente
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	97%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	97%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	97%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

LA SALUTE DEL CITTADINO

Segnalazione di inconvenienti igienico-sanitari e fognari su aree pubbliche

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Note informative affisse nelle bacheche dell'Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Richiesta verifica alla RAP e AMAP per accertare l'inconveniente segnalato entro 5 gg dalla ricezione dell'esposto.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area del Verde e della Vivibilità Urbana Ufficio Igiene Pubblica Sanità e Diritti degli animali via Montalbo n. 249 tel. 091/7409368 Fax: 091/7409373 igienesanita@comune.palermo.it igienesanita@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Maria Antonietta Di Salvo
		Procedura erogazione servizio	Acquisizione esposto. Richiesta di verifica e di eliminazione alle Società RAP ed AMAP dell'inconveniente segnalato.
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	ASP 6 - AMAP - RAP
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	75%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

LA SALUTE DEL CITTADINO

Esposto per inquinameno acustico da sorgenti rumorose fisse o mobili

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Note informative affisse nelle bacheche dell'Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Richiesta sopralluogo alla Polizia Municipale entro 5 gg da ricezione esposto, ed emissione di diffida al trasgressore entro 30 gg da acquisizione del verbale d contestazione.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Nessuno
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area del Verde e della Vivibilità Urbana Ufficio Igiene Pubblica Sanità e Diritti degli animali via Montalbo n. 249 tel. 091/7409368 Fax: 091/7409373 igienesanita@comune.palermo.it igienesanita@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Rossana Carmen Provenzano
		Procedura erogazione servizio	Ricezione esposto argomentato. Richiesta di sopralluogo alla P.M. per la verifica di eventuali violazioni alla Legge 447/95 e dei relativi decreti di attuazione. Acquisizione verbale di contestazione ed emissione diffida al trasgressore.
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	ARPA - Polizia Municipale
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	75%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

LA SALUTE DEL CITTADINO

Segnalazione sistema di aspirazione dei fumi irregolari ad uso di esercizi di preparazione di alimenti.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Note informative affisse nelle bacheche dell'Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Richiesta sopralluogo all'ASP ed eventuale diffida al trasgressore entro 5 gg dall'acquisizione esito dell'accertamento.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area del Verde e della Vivibilità Urbana Ufficio Igiene Pubblica Sanità e Diritti degli animali via Montalbo n. 249 tel. 091/7409368 Fax: 091/7409373 igienesanita@comune.palermo.it igienesanita@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Rossana Carmen Provenzano
		Procedura erogazione servizio	Ricezione esposto argomentato. Richiesta di sopralluogo all'ASP 6 per verifica eventuale violazione agli artt. 121 e 122 del Regolamento Locale d'Igiene. Acquisizione esito accertamento ed emissione di eventuale provvedimento a carico del trasgressore.
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	ASP 6
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	75%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

LA SALUTE DEL CITTADINO

Istanza di pagamento rateale di somme dovute a seguito di notifica di ordinanza ingiunzione

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Note informative affisse nelle bacheche dell'Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	due giorni dal ricevimento dell'istanza corredata dalla documentazione.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area del Verde e della Vivibilità Urbana Ufficio Igiene Pubblica Sanità e Diritti degli animali via Montalbo n. 249 tel. 091/7409368 Fax: 091/7409373 igienesanita@comune.palermo.it igienesanita@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott. Luciano Ficile
		Procedura erogazione servizio	Acquisizione dell'istanza inoltrata dal cittadino destinatario dell'ordinanza. Verifica dei requisiti di ammissione al pagamento rateale ed eventuale accoglimento.
		Modulistica	nessuno
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

LA SALUTE DEL CITTADINO

ISCRIZIONE ALBO COMUNALE ENTI PRIVATI DI ASSISTENZA - EPA

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Note informative affisse nelle bacheche dell'Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dall'acquisizione del parere igienico sanitario dell'ASP o dalla ricezione di eventuale documentazione integrativa
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area del Verde e della Vivibilità Urbana Ufficio Igiene Pubblica Sanità e Diritti degli animali via Montalbo n. 249 tel. 091/7409368 Fax: 091/7409373 igienesanita@comune.palermo.it igienesanita@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Sig.ra Cavarretta Ninfa
		Procedura erogazione servizio	Ricezione istanza corredata dalla documentazione a carico del richiedente. Acquisizioni parere di competenza dell'ASP. Emissione del provvedimento.
		Modulistica	
		Costi	marca da bollo € 16,00
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

LA SALUTE DEL CITTADINO

CANCELLAZIONE DALL'ALBO COMUNALE ENTI PRIVATI DI ASSISTENZA - EPA

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Note informative affisse nelle bacheche dell'Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 15 giorni dal ricevimento dell'istanza di parte e/o verifica degli organi di vigilanza
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area del Verde e della Vivibilità Urbana Ufficio Igiene Pubblica Sanità e Diritti degli animali via Montalbo n. 249 tel. 091/7409368 Fax: 091/7409373 igienesanita@comune.palermo.it igienesanita@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Sig.ra Cavarretta Ninfa
		Procedura erogazione servizio	Ricezione istanza dal soggetto interessato o su segnalazione degli organi di vigilanza. Emissione del provvedimento per la cancellazione dall'Albo Comunale Enti Privati di Assistenza
		Modulistica	Nessuna
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

LA SALUTE DEL CITTADINO

VARIAZIONE ISCRIZIONE ALBO COMUNALE ENTI PRIVATI DI ASSISTENZA - EPA

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Note informative affisse nelle bacheche dell'Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 giorni dalla ricezione della documentazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area del Verde e della Vivibilità Urbana Ufficio Igiene Pubblica Sanità e Diritti degli animali via Montalbo n. 249 tel. 091/7409368 Fax: 091/7409373 igienesanita@comune.palermo.it igienesanita@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Sig.ra Cavarretta Ninfa
		Procedura erogazione servizio	L'istanza è presentata dal legale rappresentante della struttura. L'ufficio entro 30 giorni dall'acquisizione procede con apposito provvedimento alla variazione iscrizione all'Albo Comunale.
		Modulistica	
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

LA SALUTE DEL CITTADINO

Sgravio somme iscritte a ruolo.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Note informative affisse nelle bacheche dell'Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	10 giorni dal ricevimento dell'istanza
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area del Verde e della Vivibilità Urbana Ufficio Igiene Pubblica Sanità e Diritti degli animali via Montalbo n. 249 tel. 091/7409368 Fax: 091/7409373 igienesanita@comune.palermo.it igienesanita@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott. Luciano Ficile
		Procedura erogazione servizio	Acquisizione dell'istanza motivata. Valutazione delle motivazioni, eventuale accoglimento ed inoltro al Concessionario per il prosieguo di competenza.
		Modulistica	nessuno
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Concessionario(Serit)
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

LA SALUTE DEL CITTADINO

PROVVEDIMENTO DI LIQUIDAZIONE E PAGAMENTO SERVIZIO DI TRASPORTO CON AMBULANZA PRESSO STRUTTURE SANITARIE DOVE SI EFFETTUA IL RICOVERO COATTO(T.S.O.)

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Note informative affisse nelle bacheche dell'Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Come da capitolato di appalto, previa acquisizione DURC regolare
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area del Verde e della Vivibilità Urbana Ufficio Igiene Pubblica Sanità e Diritti degli animali via Montalbo n. 249 tel. 091/7409368 Fax: 091/7409373 igienesanita@comune.palermo.it igienesanita@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	D.ssa Vita Vittoria Mandalà
		Procedura erogazione servizio	L'ufficio cura la liquidazione delle fatture prodotte dalla ditta affidataria del servizio di trasporto in ambulanza per l'esecuzione del trattamento sanitario obbligatorio. La liquidazione è preceduta dalla verifica della corrispondenza tra gli interventi eseguiti e dichiarati dalla ditta e quelli comunicati dalla polizia municipale che, con apposito Nucleo, cura il servizio ed emette i relativi provvedimenti che impongono il trattamento
		Modulistica	nessuna
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Polizia Municipale
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

La Città e gli animali

Autorizzazione al trasporto animali vivi su distanze inferiori a 65 Km dall'inizio del trsporto al luogo di destinazione

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Note informative affisse nelle bacheche dell'Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 10 giorni dal ricevimento del parere igienico sanitario espresso dall'Asp 6.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area del Verde e della Vivibilità Urbana Ufficio Igiene Pubblica Sanità e Diritti degli animali via Montalbo n. 249 tel. 091/7409368 Fax: 091/7409373 igienesanita@comune.palermo.it igienesanita@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott. Bernardo Streva
		Procedura erogazione servizio	Ricezione istanza. Inoltro al Servizio Veterinario per l'espressione del parere di competenza. Acquisizione parere favorevole espresso dal Servizio Veterinario. Rilascio autorizzazione.
		Modulistica	nessuna
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	ASP 6 - Servizio Veterinario
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

La Città e gli animali

Comunicazione avvio industria insalubre

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Note informative affisse nelle bacheche dell'Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 10 giorni dal ricevimento del parere igienico sanitario espresso dall'Asp 6.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area del Verde e della Vivibilità Urbana Ufficio Igiene Pubblica Sanità e Diritti degli animali via Montalbo n. 249 tel. 091/7409368 Fax: 091/7409373 igienesanita@comune.palermo.it igienesanita@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott. Bernardo Streva
		Procedura erogazione servizio	Ricezione istanza e documentazione completa a carico del richiedente. Inoltro della richiesta di verifica alla U.O. di Prevenzione Territorialmente competente dell'Asp 6 ed eventuale emissione del provvedimento autorizzativo.
		Modulistica	nessuna
		Costi	nesssuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	ASP 6 - U.O. di Prevenzione Territorialmente competente
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

La Città e gli animali

Segnalazione stalle abusive

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Note informative affisse nelle bacheche dell'Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Richiesta di sopralluogo all'Asp 6 e alla Polizia Municipale entro 5 gg. dalla ricezione dell'esposto. Eventuale diffida al trasgressore entro 5 gg. da ricezione esito sopralluogo.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area del Verde e della Vivibilità Urbana Ufficio Igiene Pubblica Sanità e Diritti degli animali via Montalbo n. 249 tel. 091/7409368 Fax: 091/7409373 igienesanita@comune.palermo.it igienesanita@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott. Bernardo Streva
		Procedura erogazione servizio	Ricezione esposto argomentato. Acquisizione esito sopralluogo. Emissione di eventuale provvedimento al trasgressore.
		Modulistica	nessuna
		Costi	nesssuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	ASP 6 - Servizio Veterinario e Polizia Municipale.
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

La Città e gli animali

Rimozione carcasse su pubblica via

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Note informative affisse nelle bacheche dell'Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	24 ore dalla richiesta
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area del Verde e della Vivibilità Urbana Ufficio Igiene Pubblica Sanità e Diritti degli animali via Montalbo n. 249 tel. 091/7409368 Fax: 091/7409373 igienesanita@comune.palermo.it igienesanita@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott. Bernardo Streva
		Procedura erogazione servizio	Ricezione istanza e inoltro alla ditta specializzata della richiesta di rimozione, smaltimento della carcassa e bonifica del sito. Per il prelievo delle carcasse canine richiesto intervento alla RAP.
		Modulistica	nessuna
		Costi	nesssuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Ditta specializzata o RAP
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

La Città e gli animali

Segnalazione relative a diritti degli animali

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Note informative affisse nelle bacheche dell'Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	7 giorni dalla ricezione della segnalazione
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area del Verde e della Vivibilità Urbana Ufficio Igiene Pubblica Sanità e Diritti degli animali via Montalbo n. 249 tel. 091/7409368 Fax: 091/7409373 igienesanita@comune.palermo.it igienesanita@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott. Bernardo Streva
		Procedura erogazione servizio	Informazioni ed indicazioni sui diritti degli animali, su ipotesi di maltrattamento o su iniziative da adottare a favore degli animali.
		Modulistica	nessuna
		Costi	nesssuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Canile municipale, Presidio Veterinario, Polizia Municipale
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

La Città e gli animali

ISTANZE RISARCITORIE DERIVANTI DA AGGRESSIONI DA RANDAGI

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Note informative affisse nelle bacheche dell'Ufficio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni dispari: 9,00-12,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	SI
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	60 gg dalla risoluzione della vertenza
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Area del Verde e della Vivibilità Urbana Ufficio Igiene Pubblica Sanità e Diritti degli animali via Montalbo n. 249 tel. 091/7409368 Fax: 091/7409373 igienesanita@comune.palermo.it igienesanita@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott. Domenico Di Venti
		Procedura erogazione servizio	Istanze risarcitorie derivanti da aggressioni da randagi. Acquisizione di documenti e notizie utili all'accertamento dellla responsabilità dell'A.C., ed inoltro all'Avvocatura Comunale.Nel caso di accettazione di transazione predisposizione del provvedimento di pagamento.
		Modulistica	nessuna
		Costi	
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	75%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Avvocatura Comunale
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	75%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e le attività Sportive

Utilizzo Palestre Scolastiche

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Internet Ufficio Sport ,CONI e Ufficio Sport e Impianti Sportivi
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiano)	lunedì - venerdì 9,00 - 13,00 mercoledì 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	lunedì - venerdì 9,00 - 13,00 mercoledì 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 min
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	60 min
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 gg
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Ufficio Sport e Impianti Sportivi
		Responsabile del procedimento	Dott. Sergio Sparacio
		Procedura erogazione servizio	Istanza per utilizzo Impianto - Provvedimento di autorizzazione - Pagamento della relativa Tariffa e
		Modulistica	domanda in carta libera
		Costi	Come da tariffario impianti sportivi comunali approvato con delibera di Giunta n. 120/2008
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Ufficio Sport e Impianti Sportivi e Scuole pubbliche con palestre di proprietà comunale.
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello di percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
	Coerenza a norme e situazioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e le attività Sportive

Concessione Intervento Finanziario a Sostegno delle Attività Sportive

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Internet Ufficio Sport ,CONI e Ufficio Sport e Impianti Sportivi
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiano)	lunedi e giovedì 9.00 - 13.00 mercoledì 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	lunedi e giovedì 9.00 - 13.00 mercoledì 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	30 min
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	60 gg
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ricorsi (max tempi previsti per legge)	entro 30 gg dall'erogazione
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Ufficio Sport e Impianti Sportivi
		Responsabile del procedimento	Prof. Sergio Sparacio
		Procedura erogazione servizio	concessione di contributo economico / compartecipazione ai costi del progetto
		Modulistica	domanda in carta libera
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	n. 2 (Ufficio Sport e Ragioneria)
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello di percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e situazioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e le attività Sportive

Utilizzo Impianti Sportivi Comunali

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Internet Ufficio Sport ,CONI e Ufficio Sport e Impianti Sportivi
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiano)	lunedi e giovedì 9.00 - 13.00 mercoledì 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	lunedi e giovedì 9.00 - 13.00 mercoledì 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 min
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Ufficio Sport e Impianti Sportivi
		Responsabile del procedimento	dott. Sergio Sparacio
		Procedura erogazione servizio	Istanza per utilizzo impianto - Provvedimento di autorizzazione - Pagamento canone giornaliero e/o abbonamento
		Modulistica	Nessun modulo
		Costi	Come da tariffario impianti sportivi approvato con delibera di Giunta n. 120/2008
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Ufficio Sport e Impianti Sportivi
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello di percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	95%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	95%
	Coerenza a norme e situazioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e le attività Sportive

Rilascio Tessere Stadio delle Palme

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sportello presso la Piscina Olimpica
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiano)	lunedì - venerdì 9,00 - 13,00 mercoledì 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	lunedì - venerdì 9,00 - 13,00 mercoledì 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 min
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	60 min
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 gg
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Sportello presso la Piscina Olimpica
		Responsabile del procedimento	Naselli Giancarlo
		Procedura erogazione servizio	presentazione documento personale
		Modulistica	rilascio tessera c/o sportello con scadenza annuale
		Costi	nessun costo per diritti di segreteria; €. 40,00 per il servizio di "ingresso-spoogliatoi- docce"
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Ufficio Sport
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello di percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
	Coerenza a norme e situazioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e le attività Sportive

Rilascio tessere Piscina Comunale

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sportello Piscina Olimpica
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiano)	lunedì - venerdì 9,00 - 13,00 mercoledì 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	lunedì - venerdì 9,00 - 13,00 mercoledì 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 min
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	60 min
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 gg
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Piscina Olimpica
		Responsabile del procedimento	Luigi Scuto
		Procedura erogazione servizio	presentazione modulo con n. 2 foto e certificato medico
		Modulistica	da ritirare allo sportello
		Costi	nessun costo
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Ufficio Tessere c/o Piscina Olimpica
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello di percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
	Coerenza a norme e situazioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino ed i Servizi relativi al Verde

Richiesta autorizzazione abbattimento alberi su suolo privato

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Ufficio del Dirigente Coordinatore tramite circolari affisse in bacheca
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da lunedì a venerdì: 9,00 -13,00 Mercoledi: 15,30 -17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Da lunedì a venerdì: 9,00 -13,00 Mercoledi: 15,30 -17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 10 minuti presso la Sede dell' Ufficio del Dirigente Coordinatore "Casa Natura" - Viale Diana
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	entro 10 giorni dalla presentazione dell' istanza
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 10 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Verde e Territorio Ufficio del Dirigente Coordinatore viale Diana - "Casa Natura" tel. 091/7409319 - Fax: 091/7409315 e-mail:settoreverdeterritorio@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott. Giuseppe La Mantia
		Procedura erogazione servizio	Rilascio autorizzazione per l'abbattimento di alberi in proprietà privata secondo le disposizioni previste dal D.Lgs.vo n. 42 del 2004 e dalla variante al P.R.G. approvato con D. Dir. 558 e 124/DRV/02 dell'Assessorato Territorio e Ambiente della Regione Sicilia.
		Modulistica	Nessuna - carta libera
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Asessorato Regionale BB.CC.AA. per autorizzazione abbattimento alberature protette da vincoli
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino ed i Servizi relativi al verde

Richiesta Nulla Osta all'utilizzo di spazi verdi per manifestazioni

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Ufficio del Dirigente Coordinatore tramite circolari affisse in bacheca
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	lunedì - martedì e giovedì: 9,00 - 13,00 mercoledì: 15,30 - 17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	lunedì - martedì e giovedì: 9,00 - 13,00 mercoledì: 15,30 - 17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 10 minuti presso la Sede dell' Ufficio del Dirigente Coordinatore "Casa Natura" - Viale Diana
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	entro 7 giorni dalla presentazione dell' istanza che è trasmessa al Settore Servizi alle Imprese e AA.PP. che rilascia l'autorizzazione al privato
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 10 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Verde e Territorio Ufficio del Dirigente Coordinatore viale Diana - "Casa Natura" tel. 091/7409319 - Fax: 091/7409315 e-mail:settoreverdeterritorio@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Rag. Giuseppe Mosca
		Procedura erogazione servizio	Nulla Osta per occupazione suolo pubblico in aree verdi per manifestazioni varie
		Modulistica	Nessuna - carta libera
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Settore Servizi alle Imprese e AA.PP. per l'autorizzazione per occupazione suolo pubblico
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino ed i Servizi relativi al verde

Risarcimento danni per sinistri

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Ufficio del Dirigente Coordinatore tramite circolari affisse in bacheca
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da lunedì a venerdì: 9,00 -13,00 Mercoledi: 15,30 -17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Da lunedì a venerdì: 9,00 -13,00 Mercoledi: 15,30 -17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 15 minuti presso la Sede dell' Ufficio del Dirigente Coordinatore "Casa Natura" - Viale Diana
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 30 gg.dalla richiesta nel caso di inoltro alla Assicurazione se sussiste copertura assicurativa. Da 3 a 6 mesi, ove non vi sia copertura assicurativa, per le competenze degli organi collegiali deliberativi
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Settore Verde e Territorio Ufficio del Dirigente Coordinatore viale Diana - "Casa Natura" tel. 091/7409319 - Fax: 091/7409315 e-mail:settoreverdeterritorio@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dott. Francesco Napolitano
		Procedura erogazione servizio	Richiesta di risarcimento danni a seguito di sinistri (potatura alberi, ovvero a seguito eventi naturali o per situazioni connesse al ciclo biologico delle piante)
		Modulistica	nessuna - carta libera
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Assicuratore (per r.c.) Avvocatura (per parere legale)
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	100%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	100%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	100%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Edilizie nel Centro Storico

Rilascio autorizzazioni edilizie (art. 5 e art.10 L.R. 37/85)

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Venerdì: 09,30 - 13,30 Mercoledì: 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Mercoledì: 15,30-17,30 Venerdì: 09,30-13,30 Tutti i giorni al Front Office (in fase di attuazione)
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si tramite "Delega"
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 60 giorni dalla presentazione dell'istanza ex art. 5 L.R. 37/85
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Tempi di reclamo: 10 giorni dalla data di notifica dell'atto Tempi del ricorso: 30 giorni per i ricorsi gerarchici, 60 giorni per i ricorsi ordinari e 120 giorni per i ricorsi straordinari, dalla data di notifica dell'atto.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	AREA TECNICA DELLA RIQUALIFICAZIONE URBANA E DELLE INFRASTRUTTURE UFFICIO CITTA' STORICA Sportello Unico Edilizia Edilizia Privata Foro Umberto I, 14 tel 091/7406855 fax 091/7406888 pec: cittastorica@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	UO.7 - Titoli Edilizi ZTO A normate da pianificazione Attuativa - Arch. Paolo Porretto - email: p.porretto@cst.comune.palermo.it; UO.8 - Titoli Edilizi ZTO A normate dalla scheda norma netto storico - Arch. Roberto Termini; email: r.termini@comune.palermo.it; UO.9 - Contributi L.R. 25/93 - Arch. Giuseppe Cosentino email:g.cosentino@cst.comune.palermo.it;
		Procedura erogazione servizio	Acquisizione richiesta, verifica documentale tecnico/amministartiva, eventuale richiesta di integrazione, verifica regolarità pagamento oneri, acquisizione pareri e rilascio provvedimento.
		Modulistica	si
		Costi	€ 75,00 per diritti di segreteria e tariffe per istruttoria tecnica, così come disposto nell'Allegato A della Deliberazione di Giunta Comunale n. 123 del 29/05/2009.
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Edilizie nel Centro Storico

Rilascio concessione edilizia (L.R. 71/78 e successive modifiche ed integrazioni)

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Venerdì: 9,30-13,30 Mercoledì: 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Mercoledì: 15,30-17,30 Venerdì: 09,30-13,30 Tutti i giorni al Front Office (in fase di attuazione)
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si tramite "Delega"
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 60 gg per la verifica documentale delle pratiche sottoposte a controllo nei limiti del 20%
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Tempi di reclamo: 10 giorni dalla data di notifica dell'atto Tempi del ricorso: 30 giorni per i ricorsi gerarchici, 60 giorni per i ricorsi ordinari e 120 giorni per i ricorsi straordinari, dalla data di notifica dell'atto.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	AREA TECNICA DELLA RIQUALIFICAZIONE URBANA E DELLE INFRASTRUTTURE UFFICIO CITTA' STORICA Sportello Unico Edilizia Edilizia Privata Foro Umberto I, 14 tel 091/7406855 fax 091/7406888 pec: cittastorica@cert.comune.palermo.it ord.:cittastorica@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	UO.7 - Titoli Edilizi ZTO A normate da pianificazione Attuativa - Arch. Paolo Porretto - email: p.porretto@cst.comune.palermo.it; UO.8 - Titoli Edilizi ZTO A normate dalla scheda norma netto storico - Arch. Roberto Termini; email: r.termini@comune.palermo.it; UO.9 - Contributi L.R. 25/93 - Arch. Giuseppe Cosentino email:g.cosentino@cst.comune.palermo.it;
		Procedura erogazione servizio	Acquisizione richiesta, verifica documentale tecnico/amministartiva, eventuale richiesta di integrazione, verifica regolarità pagamento oneri, acquisizione pareri e rilascio provvedimento.
		Modulistica	Si
		Costi	€ da 100,00 a 516,00 per diritti di segreteria e tariffe per istruttoria tecnica, così come disposto nell'Allegato A della Deliberazione di Giunta Comunale n. 123 del 29/05/2009. Oneri concessori ai sensi di legge
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Edilizie nel Centro Storico

Rilascio Denuncia Inizio Attività (D.I.A.)

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici http://superedi.comune.palermo.it/superedi/jsp/home.do?sportello=superaedi
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Venerdì: 09,30 - 13,30 Mercoledì: 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Mercoledì: 15,30-17,30 Venerdì: 09,30-13,30 Tutti i giorni al Front Office (in fase di attuazione)
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si tramite "Delega"
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 60 giorni dalla presentazione dell'istanza
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Tempi di reclamo: 10 giorni dalla data di notifica dell'atto Tempi del ricorso: 30 giorni per i ricorsi gerarchici, 60 giorni per i ricorsi ordinari e 120 giorni per i ricorsi straordinari, dalla data di notifica dell'atto.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	AREA TECNICA DELLA RIQUALIFICAZIONE URBANA E DELLE INFRASTRUTTURE UFFICIO CITTA' STORICA Sportello Unico Edilizia Edilizia Privata Foro Umberto I, 14 tel 091/7406855 fax 091/7406888 pec: cittastorica@cert.comune.palermo.it ord.:cittastorica@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	UO.7 - Titoli Edilizi ZTO A normate da pianificazione Attuativa - Arch. Paolo Porretto - email: p.porretto@cst.comune.palermo.it; UO.8 - Titoli Edilizi ZTO A normate dalla scheda norma netto storico - Arch. Roberto Termini; email: r.termini@comune.palermo.it;
		Procedura erogazione servizio	Acquisizione richiesta, verifica documentale tecnico/amministartiva, eventuale richiesta di integrazione, verifica regolarità pagamento oneri, acquisizione pareri e rilascio provvedimento.
		Modulistica	si http://superedi.comune.palermo.it/superedi/jsp/home.do?sportello=superaedi
		Costi	€ da 250,00 a 516,00 per diritti di segreteria e tariffe per istruttoria tecnica, così come disposto nell'Allegato A della Deliberazione di Giunta Comunale n. 123 del 29/05/2009.
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Edilizie nel Centro Storico

Comunicazione opere interne (art.9 L.R. 37/85 e art.20 L.R. 4/2003)

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici http://superedi.comune.palermo.it/superedi/jsp/home.do?sportello=superaedi
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Venerdì: 09,30 - 13,30 Mercoledì: 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Mercoledì: 15,30-17,30 Venerdì: 09,30-13,30 Tutti i giorni al Front Office (in fase di attuazione)
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si tramite "Delega"
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 60 gg per la verifica documentale delle pratiche sottoposte a controllo nei limiti del 20%
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Tempi di reclamo: 10 giorni dalla data di notifica dell'atto Tempi del ricorso: 30 giorni per i ricorsi gerarchici, 60 giorni per i ricorsi ordinari e 120 giorni per i ricorsi straordinari, dalla data di notifica dell'atto.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	AREA TECNICA DELLA RIQUALIFICAZIONE URBANA E DELLE INFRASTRUTTURE UFFICIO CITTA' STORICA Sportello Unico Edilizia Edilizia Privata Foro Umberto I, 14 tel 091/7406855 fax 091/7406888 pec: cittastorica@cert.comune.palermo.it ord.:cittastorica@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	UO.7 - Titoli Edilizi ZTO A normate da pianificazione Attuativa - Arch. Paolo Porretto - email: p.porretto@cst.comune.palermo.it; UO.8 - Titoli Edilizi ZTO A normate dalla scheda norma netto storico - Arch. Roberto Termini; email: r.termini@comune.palermo.it;
		Procedura erogazione servizio	Acquisizione richiesta online, verifica documentale tecnico/amministartiva, eventuale richiesta di integrazione.
		Modulistica	http://superedi.comune.palermo.it/superedi/jsp/home.do?sportello=superaedi
		Costi	€ 52,00 per diritti di segreteria e tariffe per istruttoria tecnica, così come disposto nell'Allegato A della Deliberazione di Giunta Comunale n. 123 del 29/05/2009.
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Edilizie nel Centro Storico

Concessione ed autorizzazioni in sanatoria (ex art 13 L.N. 47/85 e successive modifiche ed integrazioni)

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Venerdì: 09,30 - 13,30 Mercoledì: 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Mercoledì: 15,30-17,30 Venerdì: 09,30-13,30 Tutti i giorni al Front Office (in fase di attuazione)
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si tramite "Delega"
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 60 giorni dalla presentazione dell'istanza ex art. 13 L.N. 47/85
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Tempi di reclamo: 10 giorni dalla data di notifica dell'atto Tempi del ricorso: 30 giorni per i ricorsi gerarchici, 60 giorni per i ricorsi ordinari e 120 giorni per i ricorsi straordinari, dalla data di notifica dell'atto.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	AREA TECNICA DELLA RIQUALIFICAZIONE URBANA E DELLE INFRASTRUTTURE UFFICIO CITTA' STORICA Sportello Unico Edilizia Edilizia Privata Foro Umberto I, 14 tel 091/7406855 fax 091/7406888 pec: cittastorica@cert.comune.palermo.it ord.:cittastorica@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	UO.7 - Titoli Edilizi ZTO A normate da pianificazione Attuativa - Arch. Paolo Porretto - email: p.porretto@cst.comune.palermo.it; UO.8 - Titoli Edilizi ZTO A normate dalla scheda norma netto storico - Arch. Roberto Termini; email: r.termini@comune.palermo.it;
		Procedura erogazione servizio	Acquisizione richiesta, verifica documentale tecnico/amministartiva, eventuale richiesta di integrazione, verifica regolarità pagamento oneri, acquisizione pareri e rilascio provvedimento.
		Modulistica	si
		Costi	€ da 75,00 a 516,00 per diritti di segreteria e tariffe per istruttoria tecnica, così come disposto nell'Allegato A della Deliberazione di Giunta Comunale n. 123 del 29/05/2009. Oneri concessori ai sensi di legge
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Edilizie nel Centro Storico

Rilascio matricole impianti ascensori e/o piattaforme

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici http://superedi.comune.palermo.it/superedi/jsp/home.do?sportello=superaedi
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Venerdì: 09,30 - 13,30 Mercoledì: 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Mercoledì: 15,30-17,30 Venerdì: 09,30-13,30 Tutti i giorni al Front Office (in fase di attuazione)
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si tramite "Delega"
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Tempi di reclamo: 10 giorni dalla data di notifica dell'atto Tempi del ricorso: 30 giorni per i ricorsi gerarchici, 60 giorni per i ricorsi ordinari e 120 giorni per i ricorsi straordinari, dalla data di notifica dell'atto.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	AREA TECNICA DELLA RIQUALIFICAZIONE URBANA E DELLE INFRASTRUTTURE UFFICIO CITTA' STORICA Sportello Unico Edilizia Edilizia Privata Foro Umberto I, 14 tel 091/7406855 fax 091/7406888 pec: cittastorica@cert.comune.palermo.it ord.:cittastorica@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Ing. Pietro Guarcello email: p.guarcello@cst.comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	Acquisizione richiesta cartacea opprure online, verifica documentale tecnico/amministartiva, eventuale richiesta di integrazione
		Modulistica	Comunicazione per la messa in esercizio di impianti ascensore, montacarichi e piattaforme elevatrici. Modello da adeguare l'intestazione dell'Ufficio di competenza da reperire presso il seguente link http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=58 Comunicazione da inviare online (in caso di attivazione) presso il seguente link: http://superedi.comune.palermo.it/superedi/jsp/home.do?sportello=superaedi
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e le Attività Edilizie nel Centro Storico

Richiesta Certificati di Abitabilità e Agibilità (L.R. 17/94 e L. 47/85)

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Venerdì: 09,30 - 13,30 Mercoledì: 15,30 - 17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Mercoledì: 15,30-17,30 Venerdì: 09,30-13,30 Tutti i giorni al Front Office (in fase di attuazione)
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si tramite Delega
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 10 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 60 giorni dalla richiesta ex art. 3 L.R. 17/94
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	Tempi di reclamo: 10 giorni dalla data di notifica dell'atto Tempi del ricorso: 30 giorni per i ricorsi gerarchici, 60 giorni per i ricorsi ordinari e 120 giorni per i ricorsi straordinari, dalla data di notifica dell'atto.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	AREA TECNICA DELLA RIQUALIFICAZIONE URBANA E DELLE INFRASTRUTTURE UFFICIO CITTA' STORICA Sportello Unico Edilizia Edilizia Privata Foro Umberto I, 14 tel 091/7406855 fax 091/7406888 pec: cittastorica@cert.comune.palermo.it ord.:cittastorica@comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	UO.7 - Titoli Edilizi ZTO A normate da pianificazione Attuativa - Arch. Paolo Porretto - email: p.porretto@cst.comune.palermo.it; UO.8 - Titoli Edilizi ZTO A normate dalla scheda norma netto storico - Arch. Roberto Termini; email: r.termini@comune.palermo.it; UO.9 - Contributi L.R. 25/93 - Arch. Giuseppe Cosentino email:g.cosentino@cst.comune.palermo.it;
		Procedura erogazione servizio	Acquisizione richiesta, verifica fascicolo, eventuale richiesta di integrazione, verifica regolarità pagamento oneri e rilascio provvedimenti.
		Modulistica	si
		Costi	Versamento di € 30,00 per ogni unità immobiliare per diritti di segreteria e tariffe per istruttoria tecnica, così come disposto nell'Allegato A della Deliberazione di Giunta Comunale n. 123 del 29/05/2009.
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e l'attività edilizia nel territorio

Accertamento di conformità ex art. 13 L.N. 47/85

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo – Modulistica, Circolari interpretative delle norme urbanistico-edilizie affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Venerdì: 9,30-12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Venerdì: 9,30-12,30 Mercoledì: 15,30-17,30 Tutti i giorni al Front-Office
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si tramite Delega
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - A vista
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	60 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	da 30 a 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Ufficio Sportello Unico Edilizia via Ausonia n.69 Tel. 091/7401600 - Fax 091 7402620 sportellounicoedilizia@comune.palermo.it ediliziaprivata@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	U.O. 7 Funz. Tec. Arch. Marinaro Sergio
		Procedura erogazione servizio	Visto di ingresso pratiche, istruttoria progetti doppia conformità e art. 13 L. 47/85, verifica oblazione, rilascio provvedimenti e abitabilità, udienze Tribunale.
		Modulistica	Si
		Costi	€ da 100,00 a 516,00 per istruttoria Oneri concessori ai sensi di legge
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min.	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	70%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente	70%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e l'attività edilizia nel territorio

Interventi sul tessuto edilizio esistente

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo – Modulistica, Circolari interpretative delle norme urbanistico-edilizie affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Venerdì: 9,30-12,30 Mercoledi: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Venerdì: 9,30-12,30 Mercoledi: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si tramite "Delega"
Tempestività	Nelle informazioni sul se	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti	5 minuti via telematica - A vista
	Nella erogazione del ser	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Entro 60 gg per la verifica documentale delle pratiche sottoposte a controllo nei limiti del 20%
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	da 30 a 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Ufficio Sportello Unico Edilizia via Ausonia n.69 Tel. 091/7401306 091/7401305 - Fax 091 7402620 sportellounicoedilizia@comune.palermo.it ediliziaprivata@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	U.O. 6 Espetto Geometra Saitta Salvatore
		Procedura erogazione servizio	Visto di ingresso pratiche, esame pratiche autorizzazione e/o concessioni per interventi sul tessuto edilizio esistente,SCIA e DIA e provvedimenti connessi, sino al rilascio dei certificati di abitabilità/agibilità.Accettazione ed istruttoria degli interventi soggetti a comunicazione, compresi quelli afferenti l'edilizia libera e gli impianti fotovoltaici.
		Modulistica	Si
		Costi	€ da 50,00 a 500,00 per istruttoria
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e l'attività edilizia del territorio

Interventi di nuova edificazione

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo – Modulistica, Circolari interpretative delle norme urbanistico-edilizie affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Venerdì: 9,30-12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Venerdì: 9,30-12,30 Mercoledì: 15,30-17,30 Tutti i giorni al Front-Office
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si tramite Delega
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - A vista
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	60 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	da 30 a 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Ufficio Sportello Unico Edilizia via Ausonia n.69 Tel. 091/7401279 091/7401334- Fax 091 7402620 sportellounicoedilizia@comune.palermo.it ediliziaprivata@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	U.O. n. 5 Funz. Tec. Arch. Monteleone Giuseppe
		Procedura erogazione servizio	Visto d'ingresso pratiche, istruttoria progetti per concessioni (nuovi volumi, demolizioni e ricostruzioni), rilascio provvedimenti e abitabilità.
		Modulistica	Si
		Costi	€ da 100,00 a 516,00 per istruttoria Oneri concessori ai sensi di legge
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min.	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e l'attività edilizia nel territorio

Richiesta allacci fognari

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo – Modulistica, Circolari interpretative delle norme urbanistico-edilizie affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Venerdì: 9,30-12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Venerdì: 9,30-12,30 Mercoledì: 15,30-17,30 Tutti i giorni al Front-Office
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si tramite Delega
Tempestività	Nelle informazioni sul se	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - A vista
	Nella erogazione del ser	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	da 30 a 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Ufficio Sportello Unico Edilizia via Ausonia n.69 Tel. 091/7401329 - Fax 091 7402620 sportellounicoedilizia@comune.palermo.it ediliziaprivata@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	U.O. 3 Geometra Giovanni Ippolito
		Procedura erogazione servizio	Istruttoria richieste allacciamenti/immissioni in fognatura, fosse asettiche, pareri tecnico-discrezionali connessi.
		Modulistica	Si
		Costi	€ 75,00 diritti di istruttoria
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e l'attività edilizia nel territorio

FRONT OFFICE

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo – Circolari affisse nelle bacheche degli Uffici
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Venerdì: 9,30-12,30 Mercoledì: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Venerdì: 9,30-12,30 Mercoledì: 15,30-17,30 Tutti i giorni al Front-Office
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	Si tramite Delega
Tempestività	Nelle informazioni sul se	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti	5 minuti via telematica - A vista
	Nella erogazione del ser	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	da 30 a 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Ufficio Sportello Unico Edilizia via Ausonia n.69 Tel. 091/7401278 - Fax 091 7402620 sportellounicoedilizia@comune.palermo.it ediliziaprivata@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	U.O. 2 Dott. Angelo Barberi Frandanisa
		Procedura erogazione servizio	Accettazione pratiche previo visto dei responsabili di UU.OO. Tecniche, redazione avvii di procedimento, visure di PRG, annotazione vincoli, matricole ascensori e trasmissione dei fascicoli alle UU.OO., presidio PEC e casella mail, pubblicazione atti"Albo Pretorio on line"
		Modulistica	Si
		Costi	nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	90%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	nessuno
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	90%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	90%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e l'attività edilizia nel territorio

Staff Amministrativo e Contabile

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Modulistica, Circolari
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Venerdì: 9,30-12,30 Mercoledi: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Venerdì: 9,30-12,30 Mercoledi: 15,30-17,30 Tutti i giorni al Front-Office
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	si tramite delega
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - a vista
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	60 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	da 30 a 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Ufficio Amministrativo via Ausonia n.69 Tel. 091/7401437 - fax 0917402620 amministrativoriqualificazione@comune.palermo.it amministrativoriqualificazione@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Funz. Amm.vo Dott. S. Follari (riscossione oneri di concessioni in regime ordinario e di quelle oggetto di sanatoria)
		Procedura erogazione servizio	Acquisizione istanza, verifica documentazione, eventuale richiesta di integrazione, verifica pagamenti effettuati, riconoscimento del diritto spettante
		Modulistica	nessuna
		Costi	diritti di accesso
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	2
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	70%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	70%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e l'attività edilizia nel territorio

Accesso, visione e rilascio copie e atti

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo – Modulistica, Circolari
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Venerdì: 9,30-12,30 Mercoledi: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Venerdì: 9,30-12,30 Mercoledi: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	si, tramite delega
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - A vista
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Ufficio Amministrativo via Ausonia n.69 Tel. 091/7401444 - 091/7401440 - 091 7401441 fax 0917402620 amministrativoriqualificazione@comune.palermo.it amministrativoriqualificazione@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Istruttore Amm.vo Mariscalco Mariangela Istruttore Amm.vo Faraone Michele
		Procedura erogazione servizio	Accesso, visione e rilascio copie ed atti dell'Ufficio Sportello Unico Edilizia
		Modulistica	Si
		Costi	diritti di accesso
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e l'attività edilizia nel territorio

Condono Edilizio- concessioni ed autorizzazioni (L.47/85, L.724/94-L.326/03- compreso Condono Edil.Centro Storico)

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo (in fase di aggiornamento)- Modulistica, Circolari
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Venerdì: 9,30-12,30-Mercoledi: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lun a Ven : 9,00-12,00 Mercoledi: 15,30-17,30 tutti i giorni al Front-Office
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	si tramite delega
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - a vista
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	entro i termini previsti dalla normativa speciale di riferimento
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	da 30 a 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Ufficio Condono Edilizio e Controllo del Territorio – via Ausonia n.69 Tel. 091/7401484 -0917401242 E-mail: condonoedilizio@comune.palermo.it PEC: condonoedilizio@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Ing. Claudio Li Vigni (L.47/85) c.livigni@comune.palermo.it ; Ing. Francesco Teresi (L.724/94), f.m.teresi@comune.palermo.it ; Ing. Sebastiano Cucuzza(L.326/03): s.cucuzza@edi.comune.palermo.it ; Arch. Ettore Zanet (Condono Centro Storico): e.zanett@cst.comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	Acquisizione istanza, verifica documentazione, eventuale richiesta di integrazione, verifica pagamenti effettuati,riconoscimento del diritto spettante
		Modulistica: **SI/NO**	si
		Costi:	per certificaz. Agibilità /abitabilà, Autorizzazione:diritti e istruttoria €.30,00 per ogni immobile; ritiro-marca da bollo €.16,00 + versamento diritti di segreteria €.5,16; per rilascio concessioni: €20,40
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	70%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	70%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e l'attività edilizia nel territorio

Controllo del territorio- Demolizioni

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo (in fase di aggiornamento)
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Venerdì: 9,30-12,30-Mercoledi: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lun a Ven : 9,00-12,00 Mercoledi: 15,30-17,30 tutti i giorni al Front-Office
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	si tramite delega
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - a vista
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 gg. Per accertamento 60 gg. Per istruttoria entro i successivi 150 gg.:emissione de provvedimento definitivo
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	da 30 a 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Ufficio Condono Edilizio e Controllo del Territorio – via Ausonia n.69 Tel. 091/7401258 -0917401257 E-mail: controlloterritorio.edilizia@comune.palermo.it PEC: condonoedilizio@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Dirigente dell'Uffiico Condono Edilizio e Controllo del Territorio: Dott. G.C. Galvano e-mail: g.c.galvano@comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	Acquisizione segnalazione, comunicazione avvio procedimento istruttoria tecnico-amministrativa, emissione provvedimento
		Modulistica: **SI/NO**	nessuna
		Costi	diritti e istruttoria€.30,00; ritiro-marca da bollo €.16,00ogni n°4 facciate + versamento diritti di segreteria €.5,16
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	70%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	60%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	70%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e l'attività edilizia nel territorio

Condono Edilizio e Controllo del Territorio- Accesso-Visione atti e rilascio copie ed atti

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo (in fase di aggiornamento) - Modulistica , circolari
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Venerdì: 9,30-12,30-Mercoledi: 15,30-17,30
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Da Lun a Ven : 9,00-12,00 Mercoledi: 15,30-17,30 tutti i giorni al Front-Office
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	Nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	si tramite delega
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - a vista
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 giorni
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	entro 30 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Ufficio Condono Edilizio e Controllo del Territorio – via Ausonia n.69 Tel. 091/7401262 -0917401257 E-mail: condonoedilizio@comune.palermo.it , controlloterritorio.edilizia@comune.palermo.it , PEC: condonoedilizio@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	Sig. Gioacchino Felice e-mail: g.felice@comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	Acquisizione segnalazione, comunicazione avvio procedimento istruttoria tecnico-amministrativa, emissione provvedimento
		Modulistica: **SI/NO**	nessuna
		Costi	secondo regolamento comunale
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	100%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	70%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	60%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	70%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e l'attività edilizia nel territorio

Richiesta di Attestazione Conformità Urbanistica ai sensi dell'art. 5, L.R. 12/2011

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web Comune di Palermo
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Previo accordo, nell'arco dell'orario di servizio.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	no
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	da lunedì a venerdì, 9.00-13.00 // mercoledì anche 15.30-17.00.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	no
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti al front-office
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 gg.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 gg.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	ARE DELLA PIANIFICAZIONE DEL TERRITORIO Ufficio Pianificazione Urbana e Territoriale U.O. Conformità Urbanistica Via Ausonia, 69 - 90144 PALERMO Fax 0917402605 - mail: urbanistica@comune.palermo.it PEC: urbanistica@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	arch. Davide D'Agostino; mail: d.dagostino@comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	Convocazione conferenza di servizi e coordinamento procedura per la conformità urbanistica per le opere pubbliche
		Modulistica: **SI/NO**	no
		Costi	no
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Assessorati regionale, Comune (Sett. OO.PP.), altri.
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e l'attività edilizia nel territorio

Richiesta di rilascio pareri sugli aspetti urbanistici della gestione del territorio

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web Comune di Palermo
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	mercoledì: 15.30 - 17.00 // Venerdì 9,30 - 12,30.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	no
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	mercoledì: 15.30 - 17.00 // Venerdì 9,30 - 12,30.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	no
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti al front-office
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 gg.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 gg.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	AREA DELLA PIANIFICAZIONE DEL TERRITORIO Ufficio Pianificazione Urbana e Territoriale – U.O. Formazione strumenti urbanistici. Attuazione del PRG vigente. Zone B - C - D Via Ausonia, 69 - 90144 PALERMO Fax 0917402605 - mail: urbanistica@comune.palermo.it PEC: urbanistica@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	arch. Giovanni Sarta; mail g.sarta@comune.palermo.it.
		Procedura erogazione servizio	L'ufficio offre all'utenza un servizio di informazione e rilascia pareri su problematiche urbanistiche di carattere generale.
		Modulistica: **SI/NO**	no
		Costi	no
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e l'attività edilizia nel territorio

Richiesta di rilascio certificati di destinazione urbanistica

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web Comune di Palermo
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	mercoledì: 15.30 - 17.00 // Venerdì 9,30 - 12,30.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	no
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	mercoledì: 15.30 - 17.00 // Venerdì 9,30 - 12,30.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	no
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti al front-office
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	30 gg.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 gg.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	AREA DELLA PIANIFICAZIONEDEL TERRITORIO Ufficio Pianificazione Urbana e Territoriale U.O. Certificazione Via Ausonia, 69 - 90144 PALERMO Fax 0917402605 - mail: urbanistica@comune.palermo.it PEC: urbanistica@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	ing. Vincenzo Collura; mail v.collura@comune.palermo.it.
		Procedura erogazione servizio	L'ufficio offre all'utenza un servizio di informazione e rilascia pareri su problematiche urbanistiche di carattere generale. - Rilascio certificati di destinazione urbanistica.
		Modulistica: **SI/NO**	si
		Costi	no
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e l'attività edilizia nel territorio

PARERI URBANISTICI SULLE RICHIESTE DI CONCESSIONI DEMANIALI MARITTIME

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web Comune di Palermo
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	mercoledì: 15.30 - 17.00 // Venerdì 9,30 - 12,30.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	no
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	mercoledì: 15.30 - 17.00 // Venerdì 9,30 - 12,30.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	no
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti al front-office
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	60 gg.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 gg.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	AREA DELLA PIANIFICAZIONE DEL TERRITORIO U.O. Mare e Coste Via Ausonia, 69 - 90144 PALERMO Fax 0917402605 - mail:pianificazioneterrtoriale@comune.palermo.it PEC: pianificazioneterritoriale@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	arch. Giovanni Sarta; mail g.sarta@comune.palermo.it.
		Procedura erogazione servizio	Istruttoria delle richieste e rilascio dei pareri.
		Modulistica: **SI/NO**	no
		Costi	no
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e l'attività edilizia nel territorio

GESTIONE TECNICA ED AMM.VA DELLE SPIAGGE LIBERE ED ATTREZZATE DEL LITORALE.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web Comune di Palermo
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	mercoledì: 15.30 - 17.00 // Venerdì 9,30 - 12,30.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	no
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	mercoledì: 15.30 - 17.00 // Venerdì 9,30 - 12,30.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	no
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti al front-office
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	60 gg.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 gg.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	AREA DELLA PIANIFICAZIONE DEL TERRITORIALE U.O. Mare e Coste Via Ausonia, 69 - 90144 PALERMO Fax 0917402605 - mail: pianificazioneterritoriale@comune.palermo.it PEC: pianificazioneterritoriale@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	arch. Giovanni Sarta; mail: g.sarta@comune.palermo.it.
		Procedura erogazione servizio	Verifica dello stato dei luoghi ed interventi di messa in sicurezza. Richiesta concessione demaniale marittima - Pagamento canone annuale - Bando per l'affidamento del servizio.
		Modulistica: **SI/NO**	no
		Costi	no
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e l'attività edilizia nel territorio

GESTIONE DEL CONTENZIOSO

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito web Comune di Palermo
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	mercoledì: 15.30 - 17.00 // Venerdì 9,30 - 12,30.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	no
	Erogazione	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	mercoledì: 15.30 - 17.00 // Venerdì 9,30 - 12,30.
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	no
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	no
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	10 minuti via telematica - 30 minuti al front-office
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	60 gg.
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 30 gg.
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	AREA DELLLA PIANIFICAZIONE DEL TERRITORIO U.O Mare e Coste Via Ausonia, 69 - 90144 PALERMO Fax 0917402605 - mail: pianificazioneterritoriale@comune.palermo.it PEC: pianificazioneterritoriale@cert.comune.palermo.it
		Responsabile del procedimento	arch. Giovanni Sarta; mail g.sarta@comune.palermo.it.
		Procedura erogazione servizio	L'ufficio offre il servizio di redazione delle deduzioni tecniche nei contenziosi.
		Modulistica: **SI/NO**	no
		Costi	no
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	1
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	80%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	80%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il cittadino e il patrimonio immobiliare comunale

Attività informativa sui procedimenti di assegnazione (concessione e/o locazione) di Immobili di proprietà comunale

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - quotidiani - albo Pretorio- richiesta specifica dell'utente
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Martedì/Giovedì: 9,00 -13,00 Mercoledi: 15,00 -17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Martedì/Giovedì: 9,00 -13,00 - Mercoledi: 15,00 -17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi di acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 20 minuti allo sportello)	20 minuti in sede
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge) -	
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	nessuno
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Ufficio Valorizzazione Risorse Patrimoniali 091.7406431/24 - Via G.Astorino N.36 - 90146 Palermo e-mail: valorizzazionerispatrimoniali@comune.palermo.it -
		Responsabili del procedimento	e.borsellino@comune.palermo.it; p.filippone@comune.palermo.it; m.r.vassallo@comune.palermo.it; ;d.danna@comune.palermo.it;giacoma.sacco@comune.palermo.it; m.procida@pat.comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	20 minuti in sede; informazioni acquisibili sul sito dell'Amministrazione
		Modulistica **SI**	http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=52
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	70%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio	U.O. "Concessioni attive passive chioschi..." U.O. "Gestione Patrimonio indisponibile" - "U.O. gestione immobili adibiti ad uso uffici , dipendenze comunale ed usi civici"" U.O. gestione immobili adibiti a ad scuole"; U.O. "Ufficio Tecnico"
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	70%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	70%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	70%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e il patrimonio immobiliare comunale

Concessione/locazione con appositi bandi di beni e terreni di natura demaniale e del patrimonio indisponibile valore canone superiore a euro 10.000

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffuzione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - quotidiani - albo Pretorio
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Martedì Giovedì 9,00 - 13,00 Mercoledì 15,00 - 17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Martedì Giovedì 9,00 - 13,00 Mercoledì 15,00 - 17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	20 minuti allo sportello
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge)	Max 150 giorni salvo che l'istruttoria non dipenda dall'attività di altri Uffici
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Ufficio di riferimento	Ufficio Valorizzazione Risorse Patrimoniali 091.7406431/24 - Via G.Astorino N.36 - 90146 Palermo e-mail: valorizzazionerispatrimoniali@comune.palermo.it - U.O "concessioni attive passive chioschi.."; U.O. "gestione patrimonio indisponibile";
		Responsabile del procedimento	D.ssa Elvira Borsellino - U.O "concessioni attive passive chioschi.." e-mail: e.borsellino@comune.palermo.it Dott. Filippone Pasquale - U.O. "Gestione del Patrimonio Indisponibile" e-mail: p.filippone@comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	Predisposizione atti finalizzati alla pubblicazione del bando per locazione e/o concessione dei beni demaniali o del patrimonio indisponibile - Celebrazione gara - Aggiudicazione e Stipula provvedimento
		Modulistica **SI**	modulistica , non presente sul sito ma allegata al bando
		Costi	connessi alla procedura ad evidenza pubblica
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	80%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio (max 2)	Ufficio contratti - Settori Tecnici (pareri propedeutici)
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	90%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	80%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

Il Cittadino e il patrimonio Immobiliare Comunale

Concessione/locazione immobili di natura demaniale e del patrimonio indisponibile e disponibile su istanza di parte per canone locativo inferiore a 10.000 euro.

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Elenco immobili
	Accesso	Giorno/ore apertura (Assicurare ric. Pomeridiana)	Martedì/Giovedì: 9,00 -13,00 - Mercoledì: 15,00 -17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Martedì/Giovedì: 9,00 -13,00 - Mercoledì: 15,00 -17,00
		Sportelli presenti nelle circoscrizioni (min. 1)	nessuno
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi di acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 20 minuti allo sportello)	20 minuti in sede
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio (max tempi previsti per legge) -	Max 150 giorni salvo che l'istruttoria non dipenda dall'attività di altri uffici
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Uffici di riferimento	Ufficio Valorizzazione Risorse Patrimoniali Via Gerardo Astorino n. 36 - 90146 Palermo Tel. 091-7406431/24 - Fax 091-7406468 valorizzazionerispatrimoniali@comune.palermo.it
		Responsabili del procedimento	D.ssa Elvira Borsellino -Demanio e-mail: e.borsellino@comune.palermo.it - Dott. Filippone Pasquale - Patrimonio indisponibile e-mail: p.filippone@comune.palermo.it - Daniela D'Anna- Patrimonio disponibile e- mail: D.ssa Daniela D'Anna e-mail : d.danna@comune.palermo.it; d.ssa Maria Rosaria Vassallo e-mail: m.r.vassallo@comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	AcquisizIone istanza di concessione su iniziativa di parte;verifica della titolarità, disponibilita e agibilità del bene oggetto della richiesta di concessione effettuata per il tramite della documentazione d'archivio di inventario; acquisizione dei pareri di rito dai diversi Settori dell'Amministrazione Comunale; Valutazione del canone di concessione da parte della CTV dell'Ufficio Valorizzazione Risorse Patrimoniali; Comunicazione del canone di valutazione al richiedente e trasmissione dello schema di contratto, comunicazione da parte del concessionario della condivisione della proposta contrattuale, predisposizione della determinazione dirigenziale pubblicazione della stessa ed acquisizione del parere di regolarità contabile sulla stessa; sottoscrizione della convenzione/locazione.
		Modulistica : **SI**	http://www.comune.palermo.it/modulistica.php?area=52
		Costi	Nessuno
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	70%
	Snellimento procedure	N. Uffici coinvolti nell'erogazione del servizio	Unità Organizzativa "**Gestione Tecnica ed amministrativa Inventario e strade"** - Ufficio Tecnico di Valutazione interno all'Ufficio - Settori/Uffici dell'Amministrazione Comunale
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	70%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	70%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	70%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	100%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%

CARTA DEI SERVIZI

I Cittadini e l'Ufficio Valorizzazione Risorse Patrimoniali

Attività informativa e di presentazione istanze per la concessione di immobili confiscati ai sensi della L.575/65

FATTORI DI QUALITA'		STANDARD QUALITATIVI	
Accessibilità	Conoscenza	Strumenti di diffusione (min. 2 di cui 1 informatico)	Sito Web Comune di Palermo - Pubblicazione elenco unico dei beni confiscati
	Accesso	Giorno/ore apertura(Assicurare ric.pomeridiano)	Giorni pari 9,00-13,00 Mercoledi: 15,00-17,00
		Servizio Demanio Inventario beni confiscati "Gestione immobili confiscati"	via Gerardo Astorino n. 36 piano stanza 204
	Erogazione	Giorni/ore apertura	Giorni pari 9,00-13,00 - Mercoledi: 15,00-17,00
		Servizio Demanio Inventario Beni Confiscati "Gestione immobili confiscati"	via Gerardo Astorino n. 36 piano 2°stanza 204
		Possibilità di derogare a terzi l'accesso al servizio	NO
Tempestività	Nelle informazioni sul servizio	Tempi acquisizione informazioni (max 10 minuti via telematica - max 30 minuti allo sportello)	5 minuti via telematica - 20 minuti in sede
	Nella erogazione del servizio	Tempi di erogazione servizio(max tempi previsti per legge)	I tempi di conclusione sono di 150 giorni ai sensi della Legge 241/90 e s.m.i. salvo che l'istruttoria non dipenda dall'attività di altri uffici
	Per i reclami	Tempi di reclamo/ ricorsi (max tempi previsti per legge)	max 60 giorni
Trasparenza	Chiarezza procedure	Uffici di riferimento	Ufficio Valorizzazione Risorse Patrimoniali Via Gerardo Astorino n. 36 - 90146 Palermo Tel. 091-7406431/24 - Fax 091-7406468 valorizzazionerispatrimoniali@comune.palermo.it
			Ufficio Territoriale del Governo Via Cavour Area Ordine e Sicurezza Pubblica via Cavour Palermo tel 091/338111 Agenzia Nazionale per la destinazione dei beni confiscati Via Vann'Antò n. 4 tel.0916989613/16
		Responsabile del procedimento	Dott.Antonietta Scicolone e-mail a.m.scicolone@comune.palermo.it
		Procedura erogazione servizio	Concessioni gratuite ad Enti e/o Associazioni senza scopo di lucro dei beni confiscati alla mafia a seguito di avviso pubblico, in conformità della legge 109/96, così come modificata dalla Legge n. 296 del 27/dicembre 2007 ed in ultimo lalla Legge n. 50 del 31/03/2013, nonchè l'art. 48 comma 3 lettera c) del Decreto Legislativo n. 159 del 06/09/2011. Acquisizione delle istanze;verifica dei requisiti amministrativi e tecnici.;verifica documentazione e compagine societaria a cura della Prefettura per nulla osta; emissione di provvedimenti amministrativi (D.S.-D.D.);Stipula contratto di concessione;consegna dell'immobile. Locazione mediante asta pubblica di immobili confiscati che non possono essere assegnati nè per uso istituzionale,nè per emergenza abitativa, nè per uso sociale
		Modulistica **NO** (non presente sul sito)	Nessuna per le concessioni gratuite - Modulistica per le locazioni allegata al bando
		Costi	Diritti e spese per eventuali riproduzioni di documenti ai sensi della normativa vigente in materia di accesso agli atti
		Livello percentuale di chiarezza informazioni percepito (min. 60%)	85%
	Snellimento procedure	N. 1 Ufficio coinvolto nell'erogazione del servizio (max 2)	U.O.Beni Confiscati
	Soddisfazione del cittadino	Livello percentuale di soddisfazione dell'utenza (min. 60%)	85%
		Livello percentuale di copertura dei fabbisogni cittadini (min. 60%)	85%
Efficacia	Percezione qualità	Livello percentuale di percezione qualitativa del servizio da parte dell'utente (min. 70%)	85%
	Coerenza a norme e statuizioni	Livello percentuale di conformità alle norme vigenti	100%
		Livello percentuale di conformità alle informazioni della Carta dei Servizi (100%)	95%
		Livello percentuale di conformità alle procedure prestabilite (100%)	100%