



Carta dei Servizi della Cittadinanza Solidale
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2021



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2021

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2021

Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2022
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2022

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



Carta dei Servizi della Cittadinanza Solidale
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

1. TAB. 4.1: Rendicontazione ***gestione dei reclami*** anno 2021

DAL SERVIZIO 1 AL SERVIZIO 28

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	NESSUN RECLAMO PERVENUTO				



Carta dei Servizi della Cittadinanza Solidale

CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

2. TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2021

DAL SERVIZIO 1 AL SERVIZIO 28

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione
			Accessibilità		
			Tempestività		
NON E' STATA AVVIATA ALCUNA INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION					
			Trasparenza		
			Efficacia		



**Carta dei Servizi della Cittadinanza Solidale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2022

DAL SERVIZIO 1 AL SERVIZIO 28

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	SI SONO MANTENUTI GLI STESSI STANDARD
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2022

DAL SERVIZIO 1 AL SERVIZIO 28

Piano di miglioramento degli Standard
Non ci sono ambiti di miglioramento perseguitibili data l'insufficienza numerica e qualitativa del personale dell'Ufficio.



Carta dei Servizi della Cittadinanza Solidale
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

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

DAL SERVIZIO 1 AL SERVIZIO 28

Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del <i>Benchmarking</i>	
E' stata condotta un'analisi di BENCHMARKING nell'anno?	NO
se SI indicare per quali SERVIZI descritti nella Carta è stata condotta	
descrivere le INIZIATIVE INTRAPRESE	
descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE	

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

