



Carta dei Servizi della Cittadinanza Solidale
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2023



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2023

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2023

Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2024
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2024

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

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

Controllo della qualità percepita

1. TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2023

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	1 RECLAMO per il servizio n.5 relativo alla funzionalità del battello e del trenino presso Città dei ragazzi	02/08/2023	In atto erano in corso i lavori di manutenzione ordinaria della struttura in vista della riapertura avvenuta ad Ottobre 2023	03/08/2023	MAIL



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

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza anno 2023*

Servizi 7, 8, 9, 10, 12, 16, 18, 20

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
E' stata avviata indagine di customer satisfaction su otto servizi indicati	2° semestre 2023	n. 450 questionari dati e n.450 restituiti	Accessibilità		Abbastanza soddisfatti
			Tempestività		Abbastanza soddisfatti
			Trasparenza		Abbastanza soddisfatti
			Efficacia		Abbastanza soddisfatti

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2024

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 2024

DAL SERVIZIO 1 AL SERVIZIO 28

Piano di miglioramento degli Standard

**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?	Si, è stata effettuata un'attenzione dei processi /procedimenti gestiti dal servizio sociale
se SI indicare per quali SERVIZI descritti nella Carta è stata condotta	L'attenzione è stata posta sui servizi sociali per migliorare la comunicazione tra gli stessi nella presa in carico e gestione degli utenti (servizi 7,8,11,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24)
descrivere le INIZIATIVE INTRAPRESE	Utilizzo di apposita piattaforma denominata ICARO che consente a tutti gli operatori afferenti al servizio sociale territoriale la visione aggiornata e chiara della presa in carico multidisciplinare. Inoltre la piattaforma consente un collegamento diretto con l'anagrafe.
descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE	Aggiornamento costante della piattaforma ICARO
Risultati ottenuti dal confronto dei livelli di qualità raggiunti da altre Amministrazioni	