



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2017



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2017

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2017

Mantenimento Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2018
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2018

Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

1. TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2017

Area tematica 1: ANAGRAFE

Servizio 1 Carte d'identità

Servizio 2 Certificazione anagrafica e di stato civile

Servizio 3 Autenticazioni di sottoscrizioni e autenticazione di copie e legalizzazione di fotografie

Servizio 8 Rinnovo dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extracomunitari

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	Reclamo per annullamento certificato storico di residenza	06/02/2017	Intervento effettuato con risoluzione della rettifica da parte dell'anagrafe	10/02/2017	consegna del certificato a brevi manu utente (postazione Capinere)
2	Lamentela relativa al comportamento impiegato allo sportello	26/09/2017	Fornita all'interessato relazione a chiarimento dalla quale è emerso un fraintendimento nel rapporto di comunicazione tra utente ,dirigenti e impiegato	29/09/2017	e-mail (postazione Capinere)



**Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

Area tematica 1: ANAGRAFE – Servizi 4-6-7-9

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	Impossibilità di contatto telefonico con la U.O. Certificazioni Storiche	05/07/2017	Si è provveduto ad assicurare un'alternanza con un altro operatore al fine di garantire la copertura del presidio telefonico assegnato al Responsabile	07/07/2017	e-mail (Anagrafe)
2	Inesistenza di sportello per il rilascio certificazioni storiche agli avvocati	29/06/2017	Si è provveduto all'attivazione di uno sportello adibito al rilascio di certificazione storica, non in via esclusiva, ma unitamente al rilascio PASS, al fine di diminuire i tempi di attesa per il ritiro.	02/08/2017	PEC (Anagrafe)



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

Area tematica 1: ANAGRAFE – Servizi 5 e 10

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				

Area tematica 2: STATO CIVILE – Servizi 1-3-12-13-14-15-21

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				



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

Area tematica 2: STATO CIVILE – Servizi 2-4-5-6-7-11-19 e 22

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	Mancata trascrizione atto di matrimonio	13.03.2017	Verifica avvenuta redazione atto ed inserimento nel sistema informatico	15.03.2017	e-mail
2	Inesatte informazioni ricevute allo sportello	17.03.2017	verifica ricezione istanza dell'utente e relativo espletamento della pratica entro i termini statbilati	21.03.2017	e-mail



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Area tematica 2: STATO CIVILE – Servizi 8-9-10-16-17 e 18

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	Comportamento non consone alle attività d'ufficio	31.07.2017	Dalle verifiche effettuate non è emerso il fatto evidenziato dall'utente	01.08.2017	e-mail

Area tematica 3: CIRCOSCRIZIONI – Servizi da 1 a 10

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

Area tematica 4: ELETTORATO – Servizi da 1 a 6

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



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

2. TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza anno 2017*

Area tematica 1: ANAGRAFE

Servizio 1 Carte d'identità

Servizio 2 Certificazione anagrafica e di stato civile

Servizio 3 Autenticazioni di sottoscrizioni e autenticazione di copie e legalizzazione di fotografie

Servizio 8 Rinnovo dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extracomunitari

Esito INDAGINI di CUSTOMER SATISFACTION: RILASCIO CARTE DI IDENTITÀ'

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 (0-10 CRESCENTE)	Osservazioni Urp
Questionario cartaceo customer da compilare e consegnare in ciascuna sede per rilascio Carte di Identità e registrazione Atti di nascita (Postazioni pervenute: Boccadifalco, Borgo Nuovo, Noce, S.G. Apostolo, Tommaso Natale, Resuttana)	2017	1.142	Accessibilità	Orari di apertura	8,91	
				Accessibilità fisica dei locali	8,95	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	8,81	
			Tempestività			
				tempi medi di rilascio	8,93	
				tempi medi di rilascio inform.	9,02	
				tempi medi di risposta su reclamo	8,9	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	9,05	
				Disponibilità modulistica	8,91	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	9,08	



**Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**




			Efficacia	Conformità	9,03	
				Affidabilità	9,04	
				Compiutezza	9,09	

Esito INDAGINI di CUSTOMER SATISFACTION: FORMAZIONE ATTI DI NASCITA

Tabella 4 - Misurazione qualità percepita

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 (0-10 CRESCENTE)	Osservazioni Urp
Questionario cartaceo customer da compilare e consegnare in ciascuna sede per rilascio Carte di Identità e registrazione Atti di nascita (Postazioni perverte: Uditore, Noce e Resuttana)	2017	361	Accessibilità	Orari di apertura	9,27	
				Accessibilità fisica dei locali	9,12	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	9,21	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	9,08	
				tempi medi di rilascio inform.	9,38	
				tempi medi di risposta su reclamo	9,2	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	9,35	
				Disponibilità modulistica	9,32	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	9,22	

**Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

			Efficacia	Conformità	9,22	
				Affidabilità	9,21	
				Compiutezza	9,18	

Area tematica 1: ANAGRAFE

Servizi 4-6-7-9

Servizi 5 e 10

Non è stata effettuata alcuna indagine di customer satisfaction nell'anno 2017.

Area Tematica 2: STATO CIVILE

Servizio da 1 a 22

Non è stata effettuata alcuna indagine di customer satisfaction nell'anno 2017.

Area tematica 3: CIRCOSCRIZIONI

Servizi da 1 a 10

Non è stata effettuata alcuna indagine di customer satisfaction nell'anno 2017.

Area tematica 4: ELETTORATO

Servizi da 1 a 6

Non è stata effettuata alcuna indagine di customer satisfaction nell'anno 2017.

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2018

Area tematica 1: ANAGRAFE

Servizi 1 - 2 - 3 - 8

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	
MIGLIORAMENTO	Vista la necessità della cittadinanza di esprimersi per tutte le tipologie di servizi erogati dagli sportelli a decorrere dal 2 gennaio 2018 la Customer Satisfaction si estende a tutti i servizi.
AZIONI CORRETTIVE	-----

Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Servizi 4 - 6 - 7 - 9

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	
MIGLIORAMENTO	Vista la necessità della cittadinanza di esprimersi per tutte le tipologie di servizi erogati dagli sportelli a decorrere dal 2 gennaio 2018 la Customer Satisfaction si estende a tutti i servizi.
AZIONI CORRETTIVE	-----

Servizi 5 e 10

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	
MIGLIORAMENTO	Vista la necessità della cittadinanza di esprimersi per tutte le tipologie di servizi erogati dagli sportelli a decorrere dal 2 gennaio 2018 la Customer Satisfaction si estende a tutti i servizi.
AZIONI CORRETTIVE	-----



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Area tematica 2: STATO CIVILE

Servizi 1 - 3 - 12 - 13 - 14 - 15 - 21

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Tenuto conto dell'importanza del servizio erogato all'utenza si è ritenuto opportuno mantenere la somministrazione del questionario customer satisfaction per l'U.O. nascite
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	-----

Servizi 2 - 4 - 5 - 6 - 7 - 11 - 19 - 22

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	-----
MIGLIORAMENTO	Si è ritenuto opportuno estendere a decorrere dal 2 gennaio 2018 la somministrazione dei questionari relativi alla Customer Satisfaction anche all'U.O. Cittadinanze.
AZIONI CORRETTIVE	-----



Carta dei Servizi Demografici
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Servizi 8- 9 - 10 - 16 - 17 - 18

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	-----
MIGLIORAMENTO	Tenuto conto dell'importanza dell'U.O. nascite/riconoscimenti, si è ritenuto opportuno estendere il questionario relativo alla customer satisfaction anche a tale unità organizzativa.
AZIONI CORRETTIVE	-----

Area tematica 3: CIRCOSCRIZIONI

Servizi da 1 a 10

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Considerato il buon esito delle attività e la mancanza di reclami, si conviene per il mantenimento dello status quo
MIGLIORAMENTO	-----
AZIONI CORRETTIVE	-----



Area tematica 4: ELETTORATO

Servizi da 1 a 6

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Considerato il buon esito delle attività, la mancanza di reclami e la conclusione delle tornate elettorali, si conviene per il mantenimento dello status quo
MIGLIORAMENTO	-----
AZIONI CORRETTIVE	-----

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2018

Area tematica 1: ANAGRAFE

Servizi da 1 a 10

Piano di miglioramento degli Standard

Area tematica 2: STATO CIVILE

Servizi da 1-3-12-13-14-15 e 21

Piano di miglioramento degli Standard

Area tematica 3: CIRCOSCRIZIONI

Servizi da 1 a 10

Piano di miglioramento degli Standard

Area tematica 4: ELETTORATO

Servizi da 1 a 6

Piano di miglioramento degli Standard