



**Carta dei Servizi al Commercio e alle attività produttive
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 al Commercio e alle attività produttive
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

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

Servizi da 1 a 40

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



Carta dei Servizi al Commercio e alle attività produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

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

Servizio 1 : Sportello di accompagnamento al Cittadino ed Infopoint

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	Osservazioni Urp
Somministrazione questionario	01/01/2017 al 31/12/2017	Questionari distribuiti N°600	Accessibilità	Orari di apertura	51%	●
				Accessibilità fisica dei locali	57%	●
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	56%	●
		Tempestività	tempi medi di rilascio	tempi medi di rilascio	48%	●
				tempi medi di rilascio inform.	48%	●
			tempi medi di risposta su reclamo	Nessun reclamo pervenuto		
		Questionari restituiti N° 286	Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	60%	●
				Disponibilità modulistica	67%	●
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	67%	●
		Efficacia	Conformità Affidabilità Compiutezza	Conformità	62%	●
				Affidabilità	66%	●
				Compiutezza	62%	●



Carta dei Servizi al Commercio e alle attività produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

Servizio da 2 a 40

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	Osservazioni Urp
			Accessibilità	Orari di apertura	
				Accessibilità fisica dei locali	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	
				tempi medi di rilascio inform.	
				tempi medi di risposta su reclamo	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	
				Disponibilità modulistica	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	
			Efficacia	Conformità	
				Affidabilità	
				Compiutezza	



Carta dei Servizi al Commercio e alle attività produttive
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 2018

Servizio 1 : Sportello di accompagnamento al Cittadino ed Infopoint

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Gestione, funzionamento e struttura servizi.
MIGLIORAMENTO	1)Potenziamento servizio tecnico 2)Locali e modalità accoglienza utenti 3) comunicazione interna
AZIONI CORRETTIVE	Individuazione di referenti interni per singolo servizio



Carta dei Servizi al Commercio e alle attività produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

Servizi da 2 a 40

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	

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

Servizio 1 : Sportello di accompagnamento al Cittadino ed Infopoint

Piano di miglioramento degli Standard
Come si evince dall'analisi condotta, nel periodo di riferimento, si è riscontrata una concreta soddisfazione rispetto ai servizi offerti, per cui si ritiene di poter asserire che organizzazione, gestione e funzionamento possono mantenere la disposizione attuale. Il miglioramento degli standard passano per una maggior presenza dell'area tecnica allo sportello accompagnamento. Si valuta l'opportunità di disporre l'istituzione di referenti per ogni servizio a cui gli operatori del sportello potranno rivolgersi durante i giorni di ricevimento.

Servizi da 2 a 40



**Carta dei Servizi al Commercio e alle attività produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

Piano di miglioramento degli Standard



COMUNE DI PALERMO

Rapporto di Rendicontazione e Miglioramento

pag. 7