



**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 QUALITÀ 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	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	62%	
				Affidabilità	66%	
				Compiutezza	62%	



**Carta dei Servizi al Commercio e alle attività produttive  
CONTROLLO DELLA QUALITÀ 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
nessuna indagine customer satisfaction è stata avviata nell'anno 2017			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		



## 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	
<b>MANTENIMENTO</b>	Gestione, funzionamento e struttura servizi.
<b>MIGLIORAMENTO</b>	1)Potenziamento servizio tecnico      2)Locali e modalità accoglienza utenti      3) comunicazione interna
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	Individuazione di referenti interni per singolo servizio

**Servizi da 2 a 40**

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

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**