



Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2018



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2018

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2018

Mantenimento Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2019
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2019

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 2018

Servizi da 1 a 30

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

Servizi da 31 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					



Controllo della qualità percepita

2. TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza anno 2018*

Servizio 1

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 a cura degli operatori Sportello Accompagnamento	01/01/2018 al 31/12/2018	Questionari distribuiti N°450	Accessibilità	Orari di apertura	61%	
				Accessibilità fisica dei locali	63%	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	65%	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	56%	
				tempi medi di rilascio inform.	49%	
				tempi medi di risposta su reclamo	0	
		Questionari restituiti N° 153	Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	62%	
				Disponibilità modulistica	72%	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	71%	
			Efficacia	Conformità	71%	
				Affidabilità	51%	
				Compiutezza	48%	

**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

Servizi da 02 a 30

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
Non sono state effettuate indagini di customer satisfaction			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 QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

Servizi da 31 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
Non sono state effettuate indagini di customer satisfaction			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 2019

Servizi da 1 a 30

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

Servizi da 31 a 40

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	SI INTENDONO MANTENERE GLI STANDARD DESCRITTI NELLA CARTA
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2019

Servizi da 1 a 30

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 dello sportello potranno rivolgersi durante i giorni di ricevimento.

Servizi da 31 a 40

Piano di miglioramento degli Standard