



Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2019



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2019

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2019

Mantenimento Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2020
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2020

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

**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 2019

n. reclami pervenuti		Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1		Comitato residenti Via xxx e dintorni	24/01/2019	Trasmissione al CPM per gli accertamenti	25/01/2019	PEC
2		Parrucchieria xxx via xxx Palermo	13/02/2019	Trasmissione al CPM per gli accertamenti	19/04/2019	PEC
3		Abitanti Via xxx Ricevuto per posta ordinaria		Trasmissione al CPM per gli accertamenti	30/04/2019	PEC
4		Condominio via xxx	21/05/2019	Trasmissione al CPM per gli accertamenti	21/05/2019	Mail
5		Segnalazione anonima - Abuso Edilizio in Via Regione Sic. Nord Ovest	17/06/2019	Trasmissione al CPM per gli accertamenti	Nota prot. n. 808765 del 20/06/19	Mail



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

6		Esposto Avv. Xxx per attività di somministrazione abusiva Foro Italo lateralmente statua Vincenzo Florio	14/06/19	Trasmissione al CPM per gli accertamenti	prot. 821369 del 25/06/19	Mail
7		esposto per inquinamento acustico Sig. xxx Pub xxx Via xxx	Nota prot. n. 781607 del 14/06/19 del servizio Ambiente	Trasmissione al CPM per gli accertamenti	Nota prot. 821390 del 25/06/19	Mail
8		Esposto Circolo xxx Vicolo xxx	26/06/2019	Trasmissione al CPM per gli accertamenti	28/06/2019	PEC
9		Esposto del Sig. xxx - DisserviziTaxi	08/07/2019	Trasmissione al CPM per gli accertamenti	18/07/2019	Mail
10		Esposto anonimo Hotel xxx P.zza xxx	07/08/2019	Trasmissione al CPM per gli accertamenti	02/09/2019	PEC
11		Esposto anonimo per Autofficina via xxx	9/07/2019	Trasmissione al CPM per gli accertamenti	22/07/2019	PEC
12		Esposto Avv. xxx	25/06/2019	Trasmissione al CPM per gli accertamenti	Nota prot. 877338 del 18/07/2019	MAIL



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

13		Esposto degli abitanti di via xxx per presunta attività abusiva di elettrauto/meccanico Via xxx	18/07/2019	Trasmissione al CPM per gli accertamenti	Nota prot. 886673 del 23/07/2019	Mail
14		Esposto Condominio xxx per lamentele contro LIDL	09/10/19	Trasmissione al CPM per accertamenti e controlli	Nota prot. 1426225 del 11/10/19	Mail
15		Esposto xxx Impianto torrefazione Via xxx	19/10/2019	Trasmissione al CPM e Carabinieri per gli accertamenti	Nota prot. n. 1468517 del 24/10/19	PEC
16		Esposto Condominio Via xxx Ditta xxx Via xxx	25/10/19	Trasmissione al CPM per gli accertamenti	Nota prot. N. 1529907/p del 30/10/2019	PEC
0						
17		Esposto Sig.ra xxx Via xxx	05/11/2019	Trasmissione al CPM per gli accertamenti	Nota prot. N. 1554512/p del 08/11/2019	PEC
18		Esposto anonimo - Att. Abusiva Via xxx Ditta xxx	05/11/2019	Trasmissione al CPM per gli accertamenti	Nota prot. 1554450/p del 08/11/2019	PEC

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

19		Esposto condominio via xxx	19/11/2019	Trasmissione al CPM per gli accertamenti	Nota prot. n. 1590979 del 20/11/2019	PEC
20		Segnalazione ASP - xxx Via xxx	Nota prot. n. 8203 del 27/11/2019	Trasmissione al CPM per gli accertamenti	Nota prot. 1631347 del 29/11/19	PEC
21		Esposto anonimo per mancanza piani sicurezza nei mercati	26/11/2019	Trasmissione al Sig. Direttore Generale	Nota al Direttore Generale prot. n. 1722705 del 23/12/19	Mail

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 2019*

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	L'indagine prevede una copertura annuale	Questionari distribuiti n° 400	Accessibilità	Orari di apertura	65%	<div></div>
				Accessibilità fisica dei locali	64%	<div></div>
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	65%	<div></div>
			Tempestività	tempi medi di rilascio	55%	<div></div>
				tempi medi di rilascio inform.	60%	<div></div>
				tempi medi di risposta su reclamo		
		Questionari restituiti N° 151	Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	63%	<div></div>
				Disponibilità modulistica	73%	<div></div>
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	75%	<div></div>
			Efficacia	Conformità	73%	<div></div>
				Affidabilità	57%	<div></div>
				Compiutezza	53%	<div></div>

Servizi da 2 a 40

Non è stata effettuata nessuna indagine di customer satisfaction



Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2020

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 del numero di soggetti da assegnare al servizio di sportello. Individuazione di referenti interni per singolo servizio

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2020

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.

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

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

Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del <i>Benchmarking</i>	
E' stata condotta un'analisi di BENCHMARKING nell'anno?	(indicare SI o NO) No.
se SI indicare per quali SERVIZI descritti nella Carta è stata condotta	
descrivere le INIZIATIVE INTRAPRESE	
descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE	individuazione dei competitor di riferimento, studio e valutazione delle best practices, attivazione di iniziative di auto valutazione, iniziative volte alla misurazione della percezione sui servizi offerti.

Risultati ottenuti dal confronto dei livelli di qualità raggiunti da altre Amministrazioni