



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive  
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI  
ANNO 2021**



## **INDICE**

### **Rendicontazione**

#### **Controllo della qualità percepita**

TAB. 4.1: Rendicontazione ***gestione dei reclami*** anno 2021

TAB. 4.2: Rendicontazione ***indagini di soddisfazione dell'utenza*** anno 2021

### **Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive**

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2022
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2022

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 2021

**Dal servizio 1 al servizio 40**

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	0				



**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* 2021

**Dal servizio 1 al servizio 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
A causa dello stato di emergenza l'ufficio è stato inibito al pubblico, pertanto la consueta attività di customer satisfaction, attraverso la somministrazione	01/01/2021 al 31/12/2021	0***** 0	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 2022

**Dal servizio 1 al servizio 40**

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 Al fine di attivare on line l'attività di customer satisfaction, è stato predisposto un questionario da compilare da remoto; lo stesso è stato trasmesso alla Sispi che ancora non ha provveduto a rendere operativa tale raccolta dati
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	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 2022

**Dal servizio 1 al servizio 40**

Piano di miglioramento degli Standard
Le risorse organizzative, gestionali e tecniche hanno mostrato una certa duttilità e capacità di adattamento ai nuovi standard lavorativi, imposti dalla pandemia. Un approccio più efficace, nell'utilizzo degli strumenti informatici, è l'auspicio per un servizio sempre più adeguato alle mutate esigenze dell'utenza



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

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

**Dal servizio 1 al servizio 40**

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

