



Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2022



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2022

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2022

Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2023
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2023

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 2022

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



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 2022*

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
L'indagine di customer satisfaction è stata effettuata dagli operatori dello Sportello Urp ed è stata misurata attraverso i feedback ricevuti dagli utenti sia a mezzo del canale telefonico che telematico per i riscontri alle segnalazioni pervenute, nonché in sede di appuntamenti urp in presenza.	L'indagine prevede una copertura annuale	Contatti dello Sportello urp col pubblico nelle 3 modalità descritte 550	Accessibilità	Orari di apertura	78%	
				Accessibilità fisica dei locali	80%	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	60%	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	50%	
				tempi medi di rilascio inform.	75%	
				tempi medi di risposta su reclamo	0%	
		Feedback ricevuti 320	Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	66%	
				Disponibilità modulistica	75%	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	89%	
			Efficacia	Conformità	72%	
				Affidabilità	78%	
				Compiutezza	63%	

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2023

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Gestione, funzionamento e struttura servizi.
MIGLIORAMENTO	1) Potenziamento servizi tecnici 2) Locali e modalità accoglienza utenti 3) comunicazione interna
AZIONI CORRETTIVE	Incremento 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 2023

Piano di miglioramento degli Standard
Nel periodo di riferimento la ripresa del ricevimento del pubblico in presenza ha consentito un rapporto diretto con l'utenza soprattutto nei casi in cui il confronto diretto con il personale e i tecnici in particolare era necessario per la tipologia di pratica da verificare. Resta ferma la soddisfazione manifestata per gli appuntamenti online che hanno consentito all'utenza di avere un confronto puntuale con il Servizio rimanendo comodamente presso il proprio recapito con un risparmio di tempo ed una diminuzione del rischio sanitario sia per gli utenti che per gli operatori.

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) si
se SI incicare per quali SERVIZI descritti nella Carta è stata condotta	Nell'anno 2022è stata effettuata un 'attività di benchmarking con i Comuni italiani equiparabili al Comune di Palermo per dimensionamento e per condizioni economico-sociali, al fine di adeguare e uniformare le tariffe per i diritti di segreteria e di istruttoria sui procedimenti di competenza dello Sportello Unico per le Attività Produttive a quelle applicate dagli altri Comuni ad esso assimilabili
descrivere le INIZIATIVE INTRAPRESE	A seguito della mutata situazione pandemica che nel corso dell'anno ha consentito la ripresa del ricevimento del pubblico negli uffici, si è provveduto a ripristinare dal mese di agosto gli appuntamenti in presenza affiancandoli a quelli telematici sulla piattaforma informatica MEET di Google. Il ricevimento in presenza è stato organizzato per tutti i servizi esclusivamente su appuntamento secondo una calendarizzazione mirata a garantire un afflusso contenuto di utenza nella sede ed una ragionata alternanza con quelli on line. E' stata altresì garantita la possibilità di richiedere informazioni e consulenze a mezzo mail/posta certificata nonché tramite servizio telefonico ai numeri già implementati durante i periodi di smart working mantenendo anche il telefono cellulare per fornire assistenza al portale e informazioni.
descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE	Gestione degli appuntamenti mista tra la modalità telematica e in presenza.

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

