



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive  
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI  
ANNO 2023**



## **INDICE**

### **Rendicontazione**

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

TAB. 4.1: Rendicontazione ***gestione dei reclami*** anno 2023

TAB. 4.2: Rendicontazione ***indagini di soddisfazione dell'utenza*** anno 2023

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

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2024
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2024

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 2023

**Dal servizio 1 al servizio 51**

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	Nessun reclamo pervenuto nel 2023				



**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* 2023

**Dal servizio 1 al servizio 9 e dal servizio 41 al 51**

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
L'indagine è stata effettuata dagli operatori di sportello Urp e in via telematica. È stato utilizzato un modulo di customer satisfaction. I dati raccolti sono stati elaborati e inseriti in un Report generale annuale. Durante l'ultimo mese dell'anno è stato implementato un servizio telematico di "Rilevazione della Customer Satisfaction" rivolto all'utenza che ha utilizzata il servizio "Appuntamenti SUAP".	la rilevazione è effettuata su base annuale. Dal 1 Dicembre 2023 la rilevazione della Customer Satisfaction è stata informatizzata.	sono stati somministrati n. 500 questionari e ne sono stati restituiti compilati n. 135	Accessibilità	Orari di apertura	90% molto soddisfatto
				Accessibilità fisica dei locali	92% molto soddisfatto
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	87% soddisfatto
			Tempestività	tempi medi di rilascio	50% soddisfatto
				tempi medi di rilascio inform.	80% molto soddisfatto
				tempi medi di risposta su reclamo	nessun reclamo pervenuto
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	80% molto soddisfatto
				Disponibilità modulistica	70% molto soddisfatto
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	95% molto soddisfatto
			Efficacia	Conformità	70% molto soddisfatto
				Affidabilità	90% molto soddisfatto
				Compiutezza	96% molto soddisfatto



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

**Dal servizio 10 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	
Somministrazione questionario	01/07/2023 31/12/2023	29	Accessibilità	Orari di apertura	66% abbastanza soddisfatto	
				Accessibilità fisica dei locali	64% abbastanza soddisfatto	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	60% abbastanza soddisfatto	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	70% abbastanza soddisfatto	
		29		tempi medi di rilascio inform.	80% abbastanza soddisfatto	
				tempi medi di risposta su reclamo	nessun reclamo pervenuto	
		29	Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	66% abbastanza soddisfatto	
				Disponibilità modulistica	(*)	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	66% abbastanza soddisfatto	
		Efficacia	Efficacia	Conformità	73% abbastanza soddisfatto	
				Affidabilità	73% abbastanza soddisfatto	
				Compiutezza	73% abbastanza soddisfatto	

(\*) sul nuovo applicativo di front office Impresainungiorno non vi è modulistica da scaricare ma un form da compilare a cura degli utenti per qualsiasi richiesta relativa a procedimenti incardinati nel servizio dirigenziale



**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 2024

**Dal servizio 1 al 9 e dal 41 al 51**

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
<b>MANTENIMENTO</b>	I rapporti con l'utenza sono stati gestiti sia attraverso il ricevimento in presenza che in modalità telematica, oltre al consueto servizio di consulenza e informazioni telefoniche. In occasione della maggior parte dei contatti sopra menzionati si è avuto modo di ricevere un feedback sui servizi offerti e si è realizzato un report delle interlocuzioni telefoniche e degli interventi di assistenza forniti.
<b>MIGLIORAMENTO</b>	Al fine di uniformare la customer satisfaction a quella già messa in atto dall'Ente di appartenenza è stato acquisito il modulo in uso all'Urp Generale e ne è stata effettuata una rielaborazione adattandolo alle esigenze specifiche dell'Area Sviluppo Economico. Il nuovo modello è stato trasmesso a tutto il personale dell'Area per la relativa adozione da parte di ogni U.O. ed è stato disposto che il questionario venisse consegnato a ciascun utente per la compilazione in forma anonima, e la successiva trasmissione alla U.O. Affar iGenerali e Urp. L'Urp di Area che ne ha curato la raccolta e l'elaborazione ha predisposto a fine anno il relativo Report.
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	E' stata rimodulata la calendarizzazione del ricevimento pubblico che sarà in presenza, previo appuntamento on line, 3 mattine a settimana oltre al consueto ricevimento/assistenza a mezzo contatto telefonico di cui si occupa un gruppo di lavoro appositamente costituito. E' stato attivato dalla Sispi il servizio telematico di "Rilevazione della Customer Satisfaction" rivolto all'utenza che utilizzerà il servizio "Appuntamenti SUAP" a decorrere dalla data del 1 dicembre 2023.



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

**Dal Servizio 10 al Servizio 40**

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
<b>MANTENIMENTO</b>	L'analisi dei dati raccolti attraverso l'indagine effettuata ha permesso di evidenziare come gli utenti abbiano una percezione abbastanza positiva dei servizi erogati dall'Ufficio Suap, Commercio e Supporto Tecnico. Alla luce di tali risultanze si ritiene di mantenere invariate, anche per l'anno 2024, le modalità di erogazione del servizio
<b>MIGLIORAMENTO</b>	
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	nessuna



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

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2024

**Dal servizio 1 al servizio 51**

Piano di miglioramento degli Standard
-----



**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 9 e dal servizio 41 al 51**

Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del <i>Benchmarking</i>	
<b>E' stata condotta un'analisi di BENCHMARKING nell'anno?</b>	SI
<b>se SI indicare per quali SERVIZI descritti nella Carta è stata condotta</b>	Per tutti i Servizi i cui procedimenti prevedono il pagamento dei diritti di istruttoria e di segreteria e il pagamento del CUP.
<b>descrivere le INIZIATIVE INTRAPRESE</b>	Dovendo provvedere alla revisione del tariffario relativo ai diritti di istruttoria e ai diritti di segreteria sui procedimenti amministrativi di competenza dell'Area Sviluppo Economico, nell'ottica di uniformare le tariffe applicate dal Comune di Palermo, allineandole ai valori medi delle tariffe locali applicate dagli altri Comuni italiani, si è provveduto ad effettuare un'attività di analisi e comparazione con alcune città assimilabili per territorio, popolazione e caratteristiche socio-economiche. Sono state confrontate le tariffe dei seguenti Comuni: Agrigento, Messina, Roma, Milano, Catania, Reggio Calabria, Genova, Torino. Medesima attività è stata svolta al fine della modifica del Regolamento Cup.
<b>descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE</b>	A seguito dell'attività di benchmarking sono state predisposte la proposta di deliberazione di Consiglio Comunale per le modifiche del tariffario relativo ai diritti di istruttoria e ai diritti di segreteria sui procedimenti amministrativi di competenza dell'Area, e la proposta di deliberazione di C.C. per la modifica delle tariffe del Cup; entrambe approvate, rispettivamente con la D.C.C. n. 235/2023 e con al D.C.C. 94/2023 e 144/2023.
<b>Risultati ottenuti dal confronto dei livelli di qualità raggiunti da altre Amministrazioni</b>	
-----	



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

**Dal servizio 10 al servizio 40**

Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del <i>Benchmarking</i>	
E' stata condotta un'analisi di BENCHMARKING nell'anno?	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	
-----	

