



Carta dei Servizi Informativi
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2017



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2017

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2017

Mantenimento Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2018
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2018

Carta dei Servizi Informativi
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

1. TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2017

Servizio 1: Ufficio Relazioni con il pubblico

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

Servizio 2: Casa Comunale

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

Servizio 3: Albo Pretorio

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



Carta dei Servizi Informativi
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI





Servizio 4: Oggetti smarriti

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

Controllo della qualità percepita



2. TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza anno 2017*

Servizio 1: Ufficio Relazioni con il pubblico






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 U.R.P.
somministrazione questionario cartaceo	dall'1/1/2017 al 31/12/2017	600 questionari distribuiti	Accessibilità	Orari di apertura	80% molto soddisfatto 20% abbastanza soddisfatto	
				Accessibilità fisica dei locali	90% molto soddisfatto 10% poco soddisfatto	
			Tempestività	tempestività nella risposta alle informazioni e reclami	90% molto soddisfatto 10% abbastanza soddisfatto	
		280 questionari ritirati ed esaminati	Trasparenza	chiarezza delle informazioni fornite	80% molto soddisfatto 20% abbastanza soddisfatto	



Carta dei Servizi Informativi
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

			Efficacia	affidabilità e completezza del servizio erogato	70% molto soddisfatto 30% abbastanza soddisfatto	
				cortesia e professionalità del personale	90% molto soddisfatto 10% abbastanza soddisfatto	

Servizio 2: Casa Comunale








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 U.R.P.
distribuzione questionario di gradimento cartaceo	anno 2017 consegnati n.300 questionari, rinvenuti nell'apposito contenitore ed esaminati n.98	n.98	Accessibilità	Orari di apertura	per niente sodd. n.4 - poco sodd. n.9 - suff.sodd. n.25 -abb.sodd. n.36 - molto sodd. n.21 - nessuna risposta n.3	
				Accessibilità fisica dei locali	per niente sodd. n.5 - poco sodd. n.14 - suff.sodd. n.22 -abb.sodd. n.35 - molto sodd. n.19 - nessuna risposta n.3	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	per niente sodd. n.2 - poco sodd. n.5 - suff.sodd. n.25 -abb.sodd. n.38 - molto sodd. n.25 - nessuna risposta n.3	
		tempi medi di risposta su reclamo		nessun reclamo		
		Trasparenza	Disponibilità modulistica	per niente sodd. n.2 - poco sodd. n.6 - suff.sodd. n.24 -abb.sodd. n.37 - molto sodd. n.25 - nessuna risposta n.4		
			Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	per niente sodd. n.2 - poco sodd. n.5 - suff.sodd. n.25 -abb.sodd. n.38 - molto sodd. n.25 - nessuna risposta n.3		



Carta dei Servizi Informativi
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

			Efficacia	Affidabilità	per niente sodd. n.2 - poco sodd. n.5 - suff.sodd. n.25 -abb.sodd. n.38 - molto sodd. n.25 - nessuna risposta n.3	












Servizio 3: Albo Pretorio

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 U.R.P.
distribuzione questionario di gradimento cartaceo	anno 2017 consegnati n. 150 questionari, ritirati n. 50	n. 50	Accessibilità	Orari di apertura	abb. Sod. N. 15 molto sodd. N. 35	
				Accessibilità fisica dei locali	poco sodd. N. 40 suff. Sodd. N. 10	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	abb. Sodd. N. 32 molto sodd. N. 18	
				tempi medi di risposta su reclamo	nessun reclamo	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	abb. Sodd. N. 30 molto sodd. N. 20	
				Disponibilità modulistica	abb. Sodd. N. 38 molto sodd. N. 12	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	molto sodd. N. 50	
			Efficacia	Affidabilità	abb. Sodd. N. 43 molto sodd. N. 7	



Carta dei Servizi Informativi
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Servizio 4: Ufficio oggetti smarriti

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 U.R.P.
colloqui diretti con l'utenza sul grado di soddisfazione del servizio erogato	ANNO 2017	244 utenti	Accessibilità	Orari di apertura	220 utenti: molto soddisfatti.- 24 ut Abbast. Soddisf.	
				Accessibilità fisica dei locali	210 utenti -mol.sodd.-34 ut-comunque soddisf.	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	214 utenti molt.soddisf- 30 utneti mediam. Soddisf.	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	200 utenti: molto soddisfatti.- 44 ut Abbast. Soddisf.	
				tempi medi di rilascio inform.	180 utenti -mol.sodd.-64 ut-comunque soddisf.	
				tempi medi di risposta su reclamo	NESSUN RECLAMO	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	230 utenti: molto soddisfatti.- 14 ut Abbast. Soddisf.	
				Disponibilità modulistica	215 utenti -mol.sodd.-29 ut-comunque soddisf.	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	214 utenti molt.soddisf- 30 utneti mediam. Soddisf.	
			Efficacia	Conformità	225 utenti: molto soddisfatti.- 19 ut Abbast. Soddisf.	
				Affidabilità	210 utenti -mol.sodd.-34 ut-comunque soddisf.	
				Compiutezza	190 utenti molt.soddisf- 54 utneti mediam. Soddisf.	



Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2018

Servizio 1: Ufficio Relazioni con il pubblico

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Si intendono mantenere gli standards descritti nella carta.
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	

Servizio 2: Casa Comunale

Servizio 3: Albo Pretorio

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Si mantengono gli standard prefissati nella Carta dei servizi
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	

Servizio 4: Oggetti smarriti

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	
MIGLIORAMENTO	Assegnazione di un'ulteriore unità lavorativa per la catalogazione ed archiviazione degli oggetti che pervengono all'ufficio e adeguamento dei sistemi informatici divenuti obsoleti.
AZIONI CORRETTIVE	Predisposizione modulistica Customer Satisfaction

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2018

Servizio 1: Ufficio Relazioni con il pubblico

Servizio 2: Casa Comunale

Servizio 3: Albo Pretorio

Piano di miglioramento degli Standard

Servizio 4: *Oggetti smarriti*

Piano di miglioramento degli Standard
Predisposizione modulistica Customer Satisfaction