



**Carta dei Servizi Informativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**ANNO 2018**



## INDICE

### Rendicontazione

#### Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2018

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2018

### Mantenimento Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2019
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2019

**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...)
1	nessun reclamo pervenuto nell'anno 2018				

**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...)
1	nessun reclamo				

**Servizio 3: Uff. Messi - Albo Pretorio**

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				



**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				

**Carta dei Servizi Informativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

**Controllo della qualità percepita**

2. TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza anno 2018*

**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 URP
somministrazione questionario cartaceo	dall'1/1/2018 al 31/12/2018	650 questionari distribuiti	Accessibilità	Orari di apertura	70% molto soddisfatto 30% abbastanza soddisfatto	
				Accessibilità fisica dei locali	90% molto soddisfatto 10% poco soddisfatto	
			Tempestività	tempestività nella risposta alle informazioni e reclami	80% molto soddisfatto 20% abbastanza soddisfatto	
		310 questionari ritirati ed esaminati	Trasparenza	chiarezza delle informazioni fornite	90% molto soddisfatto 10% abbastanza soddisfatto	
			Efficacia	affidabilità e completezza del servizio erogato	80% molto soddisfatto 20% abbastanza soddisfatto	
				cortesia e professionalità del personale	80% molto soddisfatto 20% abbastanza soddisfatto	

**Carta dei Servizi Informativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

**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 URP
distribuzione questionario di gradimento cartaceo	anno 2018	consegnati n.800 questionari, rinvenuti nell'apposito contenitore ed esaminati n.270	Accessibilità	Orari di apertura	Per niente/poco sodd.5,56% - Suff.sodd.20,37%- Abb/molto sodd.73,70%	
				Accessibilità fisica dei locali	Per niente/poco sodd. 6,67%- Suff.sodd. 21,11% -Abb/molto sodd.72,22%	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	Per niente/poco 0,74%- sodd. Suff.sodd.14,44% - Abb/molto sodd.83,70%	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	Per niente/poco sodd.1%- Suff.sodd.7,41% - Abb/molto sodd.91,11%	
				tempi medi di rilascio inform.	Per niente/poco 0,74%- sodd. Suff.sodd.14,44% - Abb/molto sodd.83,70%	
				tempi medi di risposta su reclamo	nessun reclamo	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile		
				Disponibilità modulistica	Per niente/poco sodd.0%- Suff.sodd.7,41%- Abb/molto sodd.91,48%	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	Per niente/poco sodd.0%- Suff.sodd.7,41%- Abb/molto sodd.91,48%	
			Efficacia	Conformità	Per niente/poco sodd.0% - Suff.sodd. 6,30% - Abb/molto sodd.93,33%	
				Affidabilità	Per niente/poco sodd.0% - Suff.sodd. 6,30% - Abb/molto sodd.93,33%	
				Compiutezza	Per niente/poco sodd.0% - Suff.sodd. 6,30% - Abb/molto sodd.93,33%	














**Carta dei Servizi Informativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

**Servizio 3: Uff. Messi - 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
NON E' STATO DISTRIBUITO ALCUN QUESTIONARIO	DAL 01-01-2018 AL 31-12-2018		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 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 URP
Colloqui diretti con l'utenza sul grado di soddisfazione del servizio erogato e distribuzione di schede di customer satisfaction	2018	12	Accessibilità	Orari di apertura	100% molto soddisfatto	
				Accessibilità fisica dei locali	100% molto soddisfatto	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	100% molto soddisfatto	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	Immediati	
				tempi medi di rilascio inform.	Immediati	
				tempi medi di risposta su reclamo	nessun reclamo	
		12				
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	Buona	
				Disponibilità modulistica	Buona	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	Buona	
			Efficacia	Conformità	Buona	
				Affidabilità	Buona	
				Compiutezza	Buona	



## Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2019

### Servizio 1: Ufficio Relazioni con il pubblico

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

### Servizio 2: Casa Comunale

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
<b>MANTENIMENTO</b>	Si intendono mantenere gli standard prefissati nella Carta dei servizi
<b>MIGLIORAMENTO</b>	
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	

**Carta dei Servizi Informativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

**Servizio 3: Uff. Messi - Albo Pretorio**

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

**Servizio 4: Oggetti smarriti**

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
<b>MANTENIMENTO</b>	unità lavorativa non assegnata pertanto si ritiene di dover rinviare il miglioramento
<b>MIGLIORAMENTO</b>	Assegnazione di un'ulteriore unità lavorativa per la catalogazione ed archiviazione degli oggetti che pervengono all'ufficio e adeguamento dei sistemi informatici divenuti obsoleti.
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	

## Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2019

**Servizio 1:** *Ufficio Relazioni con il pubblico*

**Servizio 2:** *Casa Comunale*

**Servizio 3:** *Uff. Messi - Albo Pretorio*

**Servizio 4:** *Oggetti smarriti*

Piano di miglioramento degli Standard