



**Carta dei Servizi Informativi  
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI  
ANNO 2019**



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

## **INDICE**

### **Rendicontazione**

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

TAB. 4.1: Rendicontazione ***gestione dei reclami*** anno 2019

TAB. 4.2: Rendicontazione ***indagini di soddisfazione dell'utenza*** anno 2019

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

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2020
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2020

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



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

**Controllo della qualità percepita**

1. TAB. 4.1: Rendicontazione ***gestione dei reclami*** anno 2019

**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 è pervenuto nell'anno 2019				

**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				

**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...)
1	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 2019*

**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
sommistrazione questionario cartaceo	dall'1/1/2019 al 31/12/2019	480 questionari distribuiti	Accessibilità	Orari di apertura	70% molto soddisfatto 30% abbastanza soddisfatto	
				Accessibilità fisica dei locali	80% molto soddisfatto 20% poco soddisfatto	
			Tempestività			
				tempestività nella risposta alle informazioni e reclami	90% molto soddisfatto 10% abbastanza soddisfatto	
		175 questionari ritirati ed esaminati	Trasparenza			
				chiarezza delle informazioni fornite	100% molto soddisfatto	
			Efficacia			
				affidabilità e completezza del servizio erogato	90% molto soddisfatto 10% abbastanza soddisfatto	
				cortesia e professionalità del personale	100% molto 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 2019	consegnati n. 900 questionari, rinvenuti nell'apposito contenitore n.220	Accessibilità	Orari di apertura	per niente/poco sodd 20,91%.- suff.sodd.21,82%- abb/molto sodd.53,36%	
				Accessibilità fisica dei locali	per niente/poco sodd 21,82%.- suff.sodd.22,73%- abb/molto sodd.55,45%	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	per niente/poco sodd 5,91%.- suff.sodd.26,36%- abb/molto sodd.66,36%	
		Tempestività	Tempestività	tempi medi di rilascio	per niente/poco sodd 6%.- suff.sodd.24,09%- abb/molto sodd.68,64%	
				tempi medi di rilascio inform.	per niente/poco sodd 5,91%.- suff.sodd.26,36%- abb/molto sodd.66,36%	
				tempi medi di risposta su reclamo	nessun reclamo	
		Trasparenza	Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile		
				Disponibilità modulistica	per niente/poco sodd 5,45%.- suff.sodd .23,18%- abb/molto sodd.70%	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	per niente/poco sodd 5,45%.- suff.sodd .23,18%- abb/molto sodd.70%	
		Efficacia	Conformità		per niente/poco sodd 5%.- suff.sodd.22,27%- abb/molto sodd.71,36%	



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

				Affidabilità	per niente/poco soddisfatto 5%.- soddisfatto 22,27% - abb/molto soddisfatto 71,36%	
				Compiutezza	per niente/poco soddisfatto 5%.- soddisfatto 22,27% - abb/molto soddisfatto 71,36%	

**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 01-01-2019 AL 31-12-2019		<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="flex: 1;"> <div style="background-color: #e0e0ff; padding: 5px;">Accessibilità</div> <div style="background-color: #d9e1f2; padding: 5px;">Tempestività</div> <div style="background-color: #e0e0ff; padding: 5px;">Trasparenza</div> <div style="background-color: #d9e1f2; padding: 5px;">Efficacia</div> </div> <div style="flex: 2;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="padding: 5px;">Orari di apertura</td><td></td></tr> <tr><td style="padding: 5px;">Accessibilità fisica dei locali</td><td></td></tr> <tr><td style="padding: 5px;">Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)</td><td></td></tr> <tr><td style="padding: 5px;">tempi medi di rilascio</td><td></td></tr> <tr><td style="padding: 5px;">tempi medi di rilascio inform.</td><td></td></tr> <tr><td style="padding: 5px;">tempi medi di risposta su reclamo</td><td></td></tr> <tr><td style="padding: 5px;">Correttezza informazioni sul responsabile</td><td></td></tr> <tr><td style="padding: 5px;">Disponibilità modulistica</td><td></td></tr> <tr><td style="padding: 5px;">Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)</td><td></td></tr> <tr><td style="padding: 5px;">Conformità</td><td></td></tr> <tr><td style="padding: 5px;">Affidabilità</td><td></td></tr> <tr><td style="padding: 5px;">Compiutezza</td><td></td></tr> </table> </div> </div>	Orari di apertura		Accessibilità fisica dei locali		Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)		tempi medi di rilascio		tempi medi di rilascio inform.		tempi medi di risposta su reclamo		Correttezza informazioni sul responsabile		Disponibilità modulistica		Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)		Conformità		Affidabilità		Compiutezza		
Orari di apertura																												
Accessibilità fisica dei locali																												
Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)																												
tempi medi di rilascio																												
tempi medi di rilascio inform.																												
tempi medi di risposta su reclamo																												
Correttezza informazioni sul responsabile																												
Disponibilità modulistica																												
Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)																												
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	ANNO 2019	DURANTE L'ANNO 2019 SONO STATE EFFETTUATE 134 CONSEGNE IN OCCASIONE DELLA CONSEGNA SONO STATE QUASI SEMPRE FORNITE AGLI UTENTI LE SCHEDE DI CUSTOMER SATISFACTION , MASOLO UNA DECINA DI UTENTI HA RICONSEGNATO LA SCHEDA COMPILATÀ	Accessibilità  Tempestività  Trasparenza  Efficacia	Orari di apertura  Accessibilità fisica dei locali  Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)  tempi medi di rilascio  tempi medi di rilascio inform.  tempi medi di risposta su reclamo  Correttezza informazioni sul responsabile  Disponibilità modulistica  Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)  Conformità  Affidabilità  Compiutezza	100% molto soddisfatto  100% molto soddisfatto  100% molto soddisfatto  Immediati  Immediati  nessun reclamo  Buona  Buona  Buona  Buona  Buona  Buona	               

DURANTE L'ANNO 2019 SONO STATE EFFETTUATE 134 CONSEGNE PER UN TOTALE DI OLTRE 13.590 OGGETTI (CIRCA 2000 PORTAFOGLI, 2500 C.I., 1093 BANCOMAT, 112 TELEFONI ECC.).



**Carta dei Servizi Informativi  
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 2020

**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 QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

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

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
<b>MANTENIMENTO</b>	Si mantengono gli standards 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>	
<b>MIGLIORAMENTO</b>	Un miglioramento degli standard potrebbe avvenire qualora, l'Unità organizzativa fosse dotata di un'ulteriore unità lavorativa, necessaria per accelerare la catalogazione ed archiviazione della grande mole di oggetti che pervengono all'ufficio.
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	



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

**Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte**

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2020

**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**



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

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

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

**Servizio 2: Casa Comunale**

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

**Servizio 4: Oggetti smarriti**

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

