



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



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 QUALITÀ 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
somministrazione 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	
		175 questionari ritirati ed esaminati	Tempestività	tempestività nella risposta alle informazioni e reclami	90% molto soddisfatto 10% abbastanza soddisfatto	
			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	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	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 QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

				Affidabilità	per niente/poco sodd 5%.- suff.sodd.22,27%- abb/molto sodd.71,36%	
				Compiutezza	per niente/poco sodd 5%.- suff.sodd.22,27%- abb/molto sodd.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		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	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 RICONSEGNA LA SCHEDA COMPILATA	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	
			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	

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).



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	
MANTENIMENTO	Si intendono mantenere gli standards descritti nella carta
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	

Servizio 2: Casa Comunale

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

Carta dei Servizi Informativi
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Servizio 3: Uff. Messi - Albo Pretorio

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

Servizio 4: Oggetti smarriti

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	
MIGLIORAMENTO	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.
AZIONI CORRETTIVE	



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 QUALITÀ 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

