



**Carta dei Servizi Informativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**ANNO 2021**



## INDICE

### Rendicontazione

#### Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2021

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2021

### Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2022
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2022

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 2021

**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				

**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 2021*

**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
Questionari telefonici	01/01/2021 31/12/2021	1174 somministrati	Accessibilità	Orari di apertura	72% molto soddisfatto, 21% abbastanza soddisfatto, 7% poco soddisfatto	
				Accessibilità fisica dei locali	72% molto soddisfatto, 21% abbastanza soddisfatto, 7% poco soddisfatto	
			Tempestività			
				tempestività nella risposta alle informazioni e reclami	72% molto soddisfatto, 21% abbastanza soddisfatto, 7% poco soddisfatto	
		1174 compilati				
			Trasparenza			
				chiarezza delle informazioni fornite	52 % molto soddisfatto, 48% abbastanza soddisfatto	
			Efficacia	affidabilità e completezza del servizio erogato	52 % molto soddisfatto, 48% 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
DISTRIBUZIONE QUESTIONARIO DI GRADIMENTO CARTACEO	Anno 2021	consegnati n.100 questionari ritirati n.0	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 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
A causa dell'emergenza COVID e alla conseguenziale chiusura degli uffici al pubblico non si è proceduto alla distribuzione di alcun questionario	Anno 2021		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
<p>Si rappresenta che i responsabili dell'Ufficio Oggetti Smarriti del Servizio Entrate, Tributario ed Economato, U.O. Economato, provvede alla consegna della modulistica relativa alla customer satisfaction. Purtroppo spesso gli utenti rifiutano il modulo e coloro che lo hanno ritirato, circa 50, non lo hanno riconsegnato.</p>	ANNO 2021	50 CONSEGNATI	Accessibilità	Orari di apertura	
				Accessibilità fisica dei locali	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	
		0 RITIRATI	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	

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

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2022

**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>	<p>Si evidenzia che il Servizio 1 "Ufficio Relazioni con il Pubblico", per tutto il periodo legato all'emergenza epidemiologica COVID 19 ha colmato il gap comunicativo tra istituzioni/Uffici e Utente, considerando che gli Uffici della Pubblica Amministrazione hanno lavorato per la maggior parte in smart working.</p> <p>L'Urp ha assunto, pertanto, un ruolo di primo piano, in quanto chiamato a sostenere, accompagnare ed indirizzare i cittadini fornendo loro:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tutte le informazioni utili sulle nuove modalità di erogazione dei servizi;</li><li>• L'assistenza ed il supporto necessario per facilitare il percorso telematico da seguire, onde accedere ai servizi on line, in quel periodo notevolmente incrementati;</li><li>• Tempestiva risposta ai reclami ed alle segnalazioni pervenuti in ordine alle varie problematiche rilevate dai cittadini nella fruizione dei servizi.</li></ul> <p>In riferimento a quest'ultimo punto va segnalato il notevole incremento delle segnalazioni e dei reclami rispetto gli anni precedenti, proprio in conseguenza di tutte le problematiche scaturite dall'emergenza sanitaria e dalle chiusure al pubblico degli Uffici, chiusure talvolta improvvise e contingenti.</p>
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	



Carta dei Servizi Informativi  
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

**Servizio 2: Casa Comunale**

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 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>	



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

**Servizio 4: Oggetti smarriti**

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
<b>MANTENIMENTO</b>	IL SERVIZIO VIENE RESO IN MODO OTTIMALE - I LOCALI SONO CONFORTEVOLI, RISCALDATI D'INVERNO E RINFRESCATI D' ESTATE - IL PERSONALE ADDETTO E' IMPEGNATO COSTANTEMENTE A RISPONDERE AL TELEFONO, CURANDO CON LA MASSIMA DISPONIBILITA' IL RAPPORTO UMANO CON L'UTENZA CHE E' SPESSO DISAGIATA PER LA PERDITA DEI PROPRI DOCUMENTI,C.I, PATENTI CHIAVI, CELLULARI E OGGETTI PERSONALI . IL PERSONALE SI DISTINGUE PER LA MASSIMA DIPONIBILITA' E GENTILEZZA CON TUTTO IL PUBBLICO. AVENDO UNA DISCRETA ESPERIENZA NEL RICEVIMENTO DEL PUBBLICO, SI RITIENE CHE IL PERSONALE FACCIA SEMPRE IL MASSIMO PER AIUTARE L'UTENZA NELLA RICERCA DEGLI OGGETTI SMARRITI E METTERLA A PROPRIO AGIO IN TUTTE LE SITUAZIONI CHE SI PRESENTANO.GLI UTENTI RINGRAZIANO SEMPRE PER LA GENTILEZZA ANCHE QUANDO, DOPO MESI DI ATTESA NON TROVANO I LORO OGGETTI.
<b>MIGLIORAMENTO</b>	IL SERVIZIO E' SVOLTO IN MANIERA OTTIMALE DA TUTTO IL PERSONALE. SI RITIENE CHE SI POSSA MIGLIORARE BEN POCO DATO L'IMPEGNO PROFUSO E' MASSIMO.
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	

## Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2022

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

Piano di miglioramento degli Standard

### **Servizio 2: Casa Comunale**

Piano di miglioramento degli Standard

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

Piano di miglioramento degli Standard

### **Servizio 4: Oggetti smarriti**

Piano di miglioramento degli Standard
IN QUESTO PERIODO DI PANDEMIA SI E' CERCATO COMUNQUE DI RISCONTRARE TUTTE LE RICHIESTE DELL'UTENZA SIA TELEFONICHE CHE IN PRESENZA. PER UN CONSISTENTE MIGLIORAMENTO SI POTREBBE IPOTIZZARE DI UTILIZZARE ALTRI CANALI PER AVVISARE GLI UTENTI SULLA GIACENZA DEI LORO OGGETTI PRESSO LA NOSTRA SEDE. PURTROPPO IL PERSONALE A DISPOSIZIONE PER TALE ATTIVITA' E' FORMATO DA DUE SOLE UNITA' E, PERTANTO AL MOMENTO NON VI E' ALCUNA POSSIBILITA' DI APPROTARE LE INNOVAZIONI NECESSARIE

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

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

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

**Servizio 2: Casa Comunale**

Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del <i>Benchmarking</i>	
<b>E' stata condotta un'analisi di BENCHMARKING nell'anno?</b>	NO
<b>se SI indicare per quali SERVIZI descritti nella Carta è stata condotta</b>	
<b>descrivere le INIZIATIVE INTRAPRESE</b>	
<b>descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE</b>	A causa della pandemia COVID-19 non è stato possibile avviare attività di Benchmarking in relazione alla tipologia di servizio de quo.
Risultati ottenuti dal confronto dei livelli di qualità raggiunti da altre Amministrazioni	

Carta dei Servizi Informativi  
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

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

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	In ragione della pandemia COVID-19 non è stato possibile avviare attività di Benchmarking in relazione alla tipologia di servizio de quo.
Risultati ottenuti dal confronto dei livelli di qualità raggiunti da altre Amministrazioni	

**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	NO
descrivere le INIZIATIVE INTRAPRESE	NO
descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE	NO
Risultati ottenuti dal confronto dei livelli di qualità raggiunti da altre Amministrazioni	
<p>Non sono state avviate attività di benchmarking tenuto conto del lungo periodo di pandemia che ha rallentato le attività relative agli oggetti smarriti. Peraltro l'avvio del benchmarking, nel caso in specie, comporterebbe la necessità di entrare in contatto con altri comuni del territorio nazionale che si auspica di poter intraprendere in futuro.</p>	