



**Carta dei Servizi Informativi
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2022**



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

INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione ***gestione dei reclami*** anno 2022

TAB. 4.2: Rendicontazione ***indagini di soddisfazione dell'utenza*** anno 2022

Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2023
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2023

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 2022

Servizio n. 1: Ufficio Relazioni con il Pubblico

Servizio n. 2: Casa Comunale

Servizio n. 3: Uff. Messi – Albo Pretorio

Servizio n. 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 pervenuto				



**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 2022*

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	01/01/2022 31/12/2022	2602 somministrati	Accessibilità	Orari di apertura	71% molto soddisfatto, 29% abbastanza soddisfatto	
				Accessibilità fisica dei locali	71% molto soddisfatto, 29% abbastanza soddisfatto	
			Tempestività			
				tempestività nella risposta alle informazioni e reclami	71% molto soddisfatto, 29% abbastanza soddisfatto	
	31/12/2022	2602 compilati	Trasparenza			
				chiarezza delle informazioni fornite	68 % molto soddisfatto, 32% abbastanza soddisfatto	
			Efficacia			
				affidabilità e completezza del servizio erogato	68 % molto soddisfatto, 32% abbastanza soddisfatto	
				cortesia e professionalità del personale	68 % molto soddisfatto, 32% abbastanza soddisfatto	



Carta dei Servizi Informativi
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

Servizio 2: Casa Comunale

Servizio n. 3: Uff. Messi – Albo Pretorio

Servizio n. 4: 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
Nessuna indagine di Customer			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 QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2023

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	<p>L'Urp ha il compito principale, tra gli altri, di farsi tramite tra l'Utenza e la Pubblica Amministrazione, predisponendo un'efficace azione di coordinamento comunicativo - organizzativo tra i due soggetti.</p> <p>Le richieste principali più frequenti rivolte dall'Utenza all'URP sono:</p> <ul style="list-style-type: none">- Informazioni generali (modulistica, servizi, agevolazioni, indicazioni, procedure, etc).- Accesso agli atti.- Segnalazioni e reclami.- Assistenza nella fruizione del sito istituzionale e sulle modalità di accesso ai servizi online. <p>Obiettivo costante per l'URP è quello di migliorare l'efficienza nel rapporto tra l'URP e le altre strutture interne all'Amministrazione e quella di razionalizzare la gestione di segnalazioni/reclami/informazioni etc, pervenuti all'Ufficio.</p> <p>Assicurare agli Utenti risposte tempestive alle istanze grazie all'interazione con gli Uffici competenti, agevola la risoluzione delle problematiche e dei disservizi evidenziati dai cittadini.</p> <p>I protocolli procedurali interni, già esistenti all'URP, relativi alla gestione di tutte le istanze pervenute, sono stati razionalizzati e migliorati attraverso l'applicazione di nuove modalità organizzative volte a facilitare il monitoraggio e la definizione dei dati raccolti, necessari alla formulazione di atti finali quali bilancio sociale e carta dei servizi ed al conseguente miglioramento del Servizio.</p>
AZIONI CORRETTIVE	Abbattimento barriere architettoniche per accesso ad URP. Miglioramento del servizio telematico informativo e di assistenza attraverso la realizzazione di strumenti innovativi.



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

Servizio 2: Casa Comunale

Servizio 3: Uff. Messi - Albo Pretorio

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Mantenimento degli standard di qualità erogati
MIGLIORAMENTO	Implementazione della dotazione informatica
AZIONI CORRETTIVE	Nessuna

Servizio 4: Oggetti smarriti

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	La catalogazione degli oggetti smarriti avviene nella stessa giornata dell'accettazione, di conseguenza l'Ufficio non lamenta plichi in arretrato. I locali sono aperti dal lunedì al venerdì ed il rapporto con l'utenza è partecipato e di massima cordialità.
MIGLIORAMENTO	Esporre locandine inerenti il Servizio Oggetti Smarriti (Informazioni su dove si trova, di cosa si occupa e modalità per riavere gli articoli smarriti) presso i locali della Questura, dei Commissariati di P.S. e delle Stazioni dei Carabinieri in modo tale che l'utenza venga a conoscenza della presenza di questo servizio da parte del Comune di Palermo.
AZIONI CORRETTIVE	Maggiore divulgazione dell'esistenza di questo Servizio "OGGETTI SMARRITI" del Comune di Palermo attraverso una migliore visibilità all'interno del sito Istituzionale.



**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 2023

Servizio 1: Ufficio Relazioni con il pubblico

Piano di miglioramento degli Standard

Collaborazione con il Settore Tributi per il miglioramento dell'Informazione all'Utenza.

Miglioramento della comunicazione interna tra URP e gli altri Uffici/Servizi/Settori/Aree dell'Amministrazione comunale

Servizio 2: Casa Comunale

Servizio 3: Uff. Messi - Albo Pretorio

Piano di miglioramento degli Standard

Servizio 4: Oggetti smarriti

Piano di miglioramento degli Standard

Una miglioria significativa degli standard del Servizio "Oggetti Smarriti" si avrebbe <postando dei link>, ossia impostare un messaggio in un blog o in un sito di discussione della rete telematica, sui siti Internet come: YOUNIPA.IT; GDS.IT; PALERMOTODAY.IT in modo tale da portare a conoscenza all'utenza i compiti svolti dallo stesso, come informazioni su dove si trova, di cosa si occupa e modalità per riavere gli articoli smarriti.



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

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

Servizio n. 1: Ufficio Relazioni con il Pubblico

Servizio n. 2: Casa Comunale

Servizio n. 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	

Risultati ottenuti dal confronto dei livelli di qualità raggiunti da altre Amministrazioni



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

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	Nessuna iniziativa Intrapresa
descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE	Confronto con altre Istituzioni
Risultati ottenuti dal confronto dei livelli di qualità raggiunti da altre Amministrazioni	
Nessun risultato ottenuto in quanto non vi è stato nessun approccio con altre Amministrazioni che si auspica di poter avviare in un futuro prossimo.	

