



**Carta dei Servizi Informativi**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**ANNO 2023**



## INDICE

### Rendicontazione

#### Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2023

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2023

### Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2024
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2024

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 2023

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

**Servizio 2: Casa Comunale**

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

**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 pervenuto				



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

**Controllo della qualità percepita**

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza anno 2023*

**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
Somministrazione questionari telefonici ed in presenza	01/01/2023 31/12/2023	2539 somministrati	Accessibilità	Orari di apertura	74% molto soddisfatto, 26% abbastanza soddisfatto
				Accessibilità fisica dei locali	74% molto soddisfatto, 26% abbastanza soddisfatto
				Canali di erogazione (fisici e/o informatici)	74% molto soddisfatto, 26% abbastanza soddisfatto
			Tempestività	Tempi medi di acquisizione ed inoltro dei reclami agli uffici competenti	100% molto soddisfatto
				Tempi medi di acquisizione e risposta alle informazioni	86% molto soddisfatto, 14% abbastanza soddisfatto
		2539 restituiti			
			Trasparenza	chiarezza delle informazioni fornite	80 % molto soddisfatto, 20% abbastanza soddisfatto
			Efficacia	affidabilità e completezza del servizio erogato	85 % molto soddisfatto, 15% abbastanza soddisfatto
				cortesia e professionalità del personale	100% molto soddisfatto

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

**Servizio 2: Casa Comunale**

**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
Nessuna Indagine di Customer satisfaction	Anno 2023		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
Lo strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza è il questionario della customer satisfaction, che viene consegnato a tutti gli utenti che accedono all'Ufficio Oggetti Smarriti, sia per informazioni sull'eventuale rinvenimento di oggetti, documenti o altro. . Purtroppo gli utenti non sempre riconsegnano in questionario compilato.	Anno 2023	Durante il II sem. 2023 a fronte di n. 853 oggetti ricevuti, sono pervenute richieste, in presenza, di n. 45 utenti, ai quali è stato consegnato il questionario della customer satisfaction e soltanto 32 di questi lo hanno riconsegnato compilato. I giudizi espressi sono risultati al 100% positivi.	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



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

--	--	--	--	--	--

## Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2024

### 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 dei Servizi.
<b>MIGLIORAMENTO</b>	Nell'ottica di un miglioramento della Performance, l'URP, si propone di anticipare e prolungare l'orario di apertura al pubblico e assistenza all'Utenza con finalità di migliorare la resa del servizio ed i tempi di risposta. Si propone, inoltre, di informare l'Utente sulle funzioni dell'URP per divulgare una cultura di collaborazione fattiva tra i cittadini e l'Amministrazione Comunale e di migliorare la comunicazione interna tra gli uffici dell'Amministrazione attraverso incontri calendarizzati al fine di fornire un servizio sempre più efficace ed efficiente all'Utente.
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	Abbattimento barriere architettoniche per accedere ai locali dell'URP.

### Servizio 2: Casa Comunale

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

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



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

**Servizio 4: Oggetti smarriti**

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
<b>MANTENIMENTO</b>	Al fine di agevolare l'utenza è attivo un numero di telefono al quale richiedere le informazioni in modo ridurre l'accesso del pubblico, necessario, invece, nei casi di consegna degli oggetti rinvenuti.
<b>MIGLIORAMENTO</b>	<p>In ordine alle ipotesi di miglioramento degli standard è stato avviato lo studio di un percorso che possa consentire l'accesso del cittadino per consentire la trasmissione delle richieste di informazioni direttamente attraverso il sito istituzionale dell'Amministrazione. Tra le azioni di miglioramento del servizio rientra la riduzione dei plichi (contenenti gli oggetti rinvenuti) consegnati, da Poste Italiane, ai nostri uffici, tale riduzione è stata resa possibile grazie alle verifiche condotte sulla abnorme quantità di oggetti rinvenuti. Attraverso dette verifiche è stato accertato che Poste italiane consegnava all'A.C. tutti gli oggetti rinvenuti nelle cassette postali dei comuni della provincia contravvenendo al disposto dell'art. 927 del Codice Civile.</p> <p>Quanto sopra è stato confermato da interlocuzioni telefoniche con il personale addetto del Polo Logistico di Via Ugo La Malfa.</p> <p>Si precisa che tutti i distretti delle Poste Italiane d'Italia inviano al nostro Ufficio soltanto i documenti dei residenti nel Comune di Palermo.</p> <p>Si rammenta il contenuto dell'art. 927 del Codice Civile, peraltro richiamato nei vostri verbali di consegna degli oggetti in argomento.</p> <p>Si prega, codesta Amministrazione, per una sana collaborazione reciproca, al dettato della succitata norma.</p>
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	In ordine alle azioni correttive si richiama il contenuto di quanto riportato nella parte relativa al miglioramento

## Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2024

### **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
Sono stati avviati contatti con l'Ufficio Innovazione fornendo le indicazioni necessarie all'avvio delle procedure di implementazione del sito istituzionale dell'A.C. per fornire indicazione chiare, veloci ed esaustive all'utenza.

**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**

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>	

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>	
<b>E' stata condotta un'analisi di BENCHMARKING nell'anno?</b>	Durante l'esercizio 2023 sono state condotte talune analisi di benchmarking sulle attività poste in essere da altri Comuni del territorio nazionale, quali Milano, Roma, Torino, Varese
<b>se SI indicare per quali SERVIZI descritti nella Carta è stata condotta</b>	Le analisi condotte hanno avuto riguardo alle attività svolte dagli uffici Oggetti smarriti e rinvenuti . Dalle succitate analisi è emerso che occorre implementare e semplificare l'accesso da parte del cittadino alle informazioni riportate sul sito WEB dell'Amministrazione Comunale
<b>descrivere le INIZIATIVE INTRAPRESE</b>	Sono stati avviati contatti con l'Ufficio Innovazione fornendo le indicazioni necessarie all'avvio delle procedure
<b>descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE</b>	Aggiornamento ed implementazione del sito istituzionale dell'Amministratore
<b>Risultati ottenuti dal confronto dei livelli di qualità raggiunti da altre Amministrazioni</b>	
Il confronto ha portato a fare delle considerazioni in ordine alle ipotesi di miglioramento e contestualmente a valutare positivamente i risultati finora raggiunti dagli uffici dell'Amministrazione in termini di qualità del servizio reso	