



Carta dei Servizi Ufficio Sport e Impianti Sportivi
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2017



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2017

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2017

Mantenimento Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2018
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2018

Controllo della qualità percepita

1. TAB. 4.1: Rendicontazione **gestione dei reclami** anno 2017

SERVIZIO N. 1: UTILIZZO IMPIANTI SPORTIVI COMUNALI

SERVIZIO N. 2: UTILIZZO PALESTRE SCOLASTICHE

SERVIZIO N. 3: CONCESSIONE IMPIANTI SPORTIVI PER SINGOLI EVENTI

SERVIZIO N. 4: RILASCIO TESSERE PISCINA COMUNALE

SERVIZIO N. 5: ABBONAMENTO STADIO DELLE PALME

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
0	NON SONO PERVENUTI RECLAMI				

Carta dei Servizi Ufficio Sport e Impianti Sportivi
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

2. TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza anno 2017*











SERVIZIO N. 1: UTILIZZO IMPIANTI SPORTIVI COMUNALI

SERVIZIO N. 2: UTILIZZO PALESTRE SCOLASTICHE

SERVIZIO N. 3: CONCESSIONE IMPIANTI SPORTIVI PER SINGOLI EVENTI



SERVIZIO N. 4: RILASCIO TESSERE PISCINA COMUNALE

SERVIZIO N. 5: ABBONAMENTO STADIO DELLE PALME

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	2017	4	Accessibilità	Orari di apertura	SODDISFATTO	
				Accessibilità fisica dei locali	SODDISFATTO	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	SODDISFATTO	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	SODDISFATTO	
				tempi medi di rilascio inform.	SODDISFATTO	
				tempi medi di risposta su reclamo	SODDISFATTO	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	SODDISFATTO	
				Disponibilità modulistica	SODDISFATTO	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	SODDISFATTO	
			Efficacia	Conformità	MOLTO SODDISFATTO	



Carta dei Servizi Ufficio Sport e Impianti Sportivi
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

				Affidabilità	SODDISFATTO	
				Compiutezza	MOLTO SODDISFATTO	

SOMMINISTRAZIONE ALLE SOCIETA' SPORTIVE DI UN QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI FORNITI NELLA CO-ORGANIZZAZIONE DI EVENTI E MANIFESTAZIONI SPORTIVE DI CARATTERE NAZIONALE E/O INTERNAZIONALE DI MAGGIORE RILIEVO DELLA CITTA' DI PALERMO PREVISTE DAL PROGRAMMA APPROVATO DALLA GIUNTA

Su un numero di 17 Questionari inviati alle Società Sportive, hanno risposto solo 4. Si precisa che la media è stata effettuata sulle basi dei questionari ricevuti



Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2018

SERVIZIO N. 1: UTILIZZO IMPIANTI SPORTIVI COMUNALI

SERVIZIO N. 2: UTILIZZO PALESTRE SCOLASTICHE

SERVIZIO N. 3: CONCESSIONE IMPIANTI SPORTIVI PER SINGOLI EVENTI

SERVIZIO N. 4: RILASCIO TESSERE PISCINA COMUNALE

SERVIZIO N. 5: ABBONAMENTO STADIO DELLE PALME

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	MANTENIMENTO DEGLI STANDARD PREFISSATI NELLA CARTA DEI SERVIZI
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	NON SONO STATE ATTUATE MISURE CORRETTIVE

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2018

SERVIZIO N. 1: UTILIZZO IMPIANTI SPORTIVI COMUNALI

SERVIZIO N. 2: UTILIZZO PALESTRE SCOLASTICHE

SERVIZIO N. 3: CONCESSIONE IMPIANTI SPORTIVI PER SINGOLI EVENTI

SERVIZIO N. 4: RILASCIO TESSERE PISCINA COMUNALE

SERVIZIO N. 5: ABBONAMENTO STADIO DELLE PALME

Piano di miglioramento degli Standard
NESSUNO