



**Carta dei Servizi Ufficio Sport e Impianti Sportivi  
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI  
ANNO 2018**



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

## **INDICE**

### **Rendicontazione**

#### **Controllo della qualità percepita**

TAB. 4.1: Rendicontazione ***gestione dei reclami*** anno 2018

TAB. 4.2: Rendicontazione ***indagini di soddisfazione dell'utenza*** anno 2018

### **Mantenimento Miglioramento e Azioni Correttive**

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2019
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2019



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

**Controllo della qualità percepita**

1. TAB. 4.1: Rendicontazione ***gestione dei reclami*** 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 ANNUALE 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 QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**

**Controllo della qualità percepita**

2. TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza anno 2018*

**SERVIZIO N. 1: UTILIZZO IMPIANTI SPORTIVI COMUNALI**

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 ALLE SOCIETA' SPORTIVE DI UN QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI FORNITI NELL'IMPIANTO SPORTIVO PALAMANGANO	ANNO 2018	13	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	SODDISFATTO	
				Affidabilità	SODDISFATTO	
				Compiutezza	SODDISFATTO	



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

**SERVIZIO N. 1: UTILIZZO IMPIANTI SPORTIVI COMUNALI**

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 ALLE SOCIETA' SPORTIVE DI UN QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI FORNITI NELL'IMPIANTO SPORTIVO PALAORETO	ANNO 2018	38	Accessibilità	Orari di apertura	MOLTO SODDISFATTO	
				Accessibilità fisica dei locali	SODDISFATTO	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	SODDISFATTO	
		38	Tempestività	tempi medi di rilascio	SODDISFATTO	
				tempi medi di rilascio inform.	SODDISFATTO	
				tempi medi di risposta su reclamo	SODDISFATTO	
		38	Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	SODDISFATTO	
				Disponibilità modulistica	MOLTO SODDISFATTO	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	SODDISFATTO	
		38	Efficacia	Conformità	MOLTO SODDISFATTO	
				Affidabilità	MOLTO SODDISFATTO	
				Compiutezza	SODDISFATTO	



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

**SERVIZIO N. 1: UTILIZZO IMPIANTI SPORTIVI COMUNALI**

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
SONDAGGIO ATTIVITA' NATATORIE: GLI UTENTI DEL SITO HANNO LA FACOLTA' DI COMPILARE IL QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI FORNITI NEGLI IMPIANTI SPORTIVI	ANNO 2018	53	Accessibilità	Orari di apertura	SODDISFATTO	<span style="color: green;">●</span>
				Accessibilità fisica dei locali	POCO SODDISFATTO	<span style="color: red;">●</span>
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	POCO SODDISFATTO	<span style="color: red;">●</span>
		53	Tempestività	tempi medi di rilascio	POCO SODDISFATTO	<span style="color: red;">●</span>
				tempi medi di rilascio inform.	SODDISFATTO	<span style="color: green;">●</span>
				tempi medi di risposta su reclamo	SODDISFATTO	<span style="color: green;">●</span>
		53	Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	POCO SODDISFATTO	<span style="color: red;">●</span>
				Disponibilità modulistica	POCO SODDISFATTO	<span style="color: red;">●</span>
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	POCO SODDISFATTO	<span style="color: red;">●</span>
			Efficacia	Conformità	SODDISFATTO	<span style="color: green;">●</span>
				Affidabilità	SODDISFATTO	<span style="color: green;">●</span>
				Compiutezza	SODDISFATTO	<span style="color: green;">●</span>



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

**SERVIZIO N. 1: UTILIZZO IMPIANTI SPORTIVI COMUNALI**

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	
SONDAGGIO ALTRE ATTIVITA' SPORTIVE: GLI UTENTI DEL SITO HANNO LA FACOLTA' DI COMPILARE IL QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI FORNITI NEGLI IMPIANTI SPORTIVI	ANNO 2018	4	Accessibilità	Orari di apertura	INSODDISFATTO		
				Accessibilità fisica dei locali	POCO SODDISFATTO		
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	INSODDISFATTO		
			Tempestività	tempi medi di rilascio	POCO SODDISFATTO		
		4		tempi medi di rilascio inform.	INSODDISFATTO		
				tempi medi di risposta su reclamo	INSODDISFATTO		
		Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	POCO SODDISFATTO			
			Disponibilità modulistica	POCO SODDISFATTO			
			Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	POCO SODDISFATTO			
		4	Efficacia	Conformità	POCO SODDISFATTO		
				Affidabilità	POCO SODDISFATTO		
				Compiutezza	INSODDISFATTO		



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

**SERVIZI 2, 3, 4 E 5**

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'STATA EFFETTUATA NESSUNA 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 Ufficio Sport e Impianti Sportivi  
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 2019

**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 ANNUALE STADIO DELLE PALME**

<b>Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte</b>	
<b>MANTENIMENTO</b>	MANTENIMENTO DEGLI STANDARD PREFISSATI NELLA CARTA DEI SERVIZI
<b>MIGLIORAMENTO</b>	
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	

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

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2019

**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 ANNUALE STADIO DELLE PALME**

<b>Piano di miglioramento degli Standard</b>

