



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



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 QUALITÀ 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 QUALITÀ 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 SOCIETÀ SPORTIVE DI UN QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SULLA QUALITÀ 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	
		13	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	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	SODDISFATTO	
				Disponibilità modulistica	MOLTO SODDISFATTO	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	SODDISFATTO	
			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	
				Accessibilità fisica dei locali	POCO SODDISFATTO	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	POCO SODDISFATTO	
		53	Tempestività	tempi medi di rilascio	POCO SODDISFATTO	
				tempi medi di rilascio inform.	SODDISFATTO	
				tempi medi di risposta su reclamo	SODDISFATTO	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	POCO SODDISFATTO	
				Disponibilità modulistica	POCO SODDISFATTO	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	POCO 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	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	
		4	Tempestività	tempi medi di rilascio	POCO SODDISFATTO	
				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	
			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	



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

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

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

Piano di miglioramento degli Standard