



**Carta dei Servizi Ufficio Sport e Impianti Sportivi  
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI  
ANNO 2023**



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

**Controllo della qualità percepita**

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

**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**

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

**SERVIZIO 1, 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
<b>SOMMINISTRAZIONE ALLE SOCIETA' SPORTIVE DI UN QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI FORNITI NELL'IMPIANTO SPORTIVO PALAMANGANO</b>	2023	35	Accessibilità	Orari di apertura	POCO SODDISFATTO
				Accessibilità fisica dei locali	POCO SODDISFATTO
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	SODDISFATTO
			Tempestività	tempi medi di rilascio	POCO SODDISFATTO
				tempi medi di rilascio inform.	POCO SODDISFATTO
				tempi medi di risposta su reclamo	POCO SODDISFATTO
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	POCO SODDISFATTO
				Disponibilità modulistica	POCO SODDISFATTO
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	SODDISFATTO
			Efficacia	Conformità	POCO SODDISFATTO
				Affidabilità	POCO SODDISFATTO
				Compiutezza	POCO SODDISFATTO



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

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
<b>SOMMINISTRAZIONE ALLE SOCIETA' SPORTIVE DI UN QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI FORNITI NELL'IMPIANTO SPORTIVO PALAORETO</b>	2023	27	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**

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
<b>SOMMINISTRAZIONE ALLE SOCIETA' SPORTIVE DI UN QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI FORNITI NELL'IMPIANTO SPORTIVO BORGO ULIVIA</b>	2023	97	Accessibilità	Orari di apertura	SODDISFATTO
				Accessibilità fisica dei locali	SODDISFATTO
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	SODDISFATTO
		97	Tempestività	tempi medi di rilascio	SODDISFATTO
				tempi medi di rilascio inform.	SODDISFATTO
				tempi medi di risposta su reclamo	SODDISFATTO
		97	Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	SODDISFATTO
				Disponibilità modulistica	SODDISFATTO
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	SODDISFATTO
		97	Efficacia	Conformità	SODDISFATTO
				Affidabilità	SODDISFATTO
				Compiutezza	SODDISFATTO



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

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 PALESTRA <b>VALENTINO RENDA</b>	2023	33	Accessibilità	Orari di apertura	POCO SODDISFATTO
				Accessibilità fisica dei locali	POCO SODDISFATTO
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	POCO SODDISFATTO
			Tempestività	tempi medi di rilascio	POCO SODDISFATTO
				tempi medi di rilascio inform.	POCO SODDISFATTO
				tempi medi di risposta su reclamo	POCO SODDISFATTO
			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	POCO SODDISFATTO



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

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 PISCINA <b>COTUNALE</b>	2023	34	Accessibilità	Orari di apertura	POCO SODDISFATTO
				Accessibilità fisica dei locali	PER NIENTE SODDISFATTO
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	POCO SODDISFATTO
		34	Tempestività	tempi medi di rilascio	POCO SODDISFATTO
				tempi medi di rilascio inform.	POCO SODDISFATTO
				tempi medi di risposta su reclamo	POCO SODDISFATTO
		34	Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	POCO SODDISFATTO
				Disponibilità modulistica	POCO SODDISFATTO
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	SODDISFATTO
		34	Efficacia	Conformità	POCO SODDISFATTO
				Affidabilità	POCO SODDISFATTO
				Compiutezza	POCO SODDISFATTO



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

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 STADIO DELLE PALME	2023	34	Accessibilità	Orari di apertura	SODDISFATTO
				Accessibilità fisica dei locali	SODDISFATTO
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	SODDISFATTO
		34	Tempestività	tempi medi di rilascio	SODDISFATTO
				tempi medi di rilascio inform.	MOLTO SODDISFATTO
				tempi medi di risposta su reclamo	SODDISFATTO
		34	Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	SODDISFATTO
				Disponibilità modulistica	SODDISFATTO
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	MOLTO SODDISFATTO
		34	Efficacia	Conformità	SODDISFATTO
				Affidabilità	SODDISFATTO
				Compiutezza	MOLTO SODDISFATTO



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

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
<b>SOMMINISTRAZIONE ALLE SOCIETA' SPORTIVE DI UN QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI FORNITI NELL'IMPIANTO SPORTIVO PISTA DI PATTINAGGIO C/O <b>GIARDINO INGLESE</b></b>	2023	8	Accessibilità	Orari di apertura	SODDISFATTO
				Accessibilità fisica dei locali	SODDISFATTO
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	SODDISFATTO
		8	Tempestività	tempi medi di rilascio	SODDISFATTO
				tempi medi di rilascio inform.	SODDISFATTO
				tempi medi di risposta su reclamo	SODDISFATTO
		8	Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	SODDISFATTO
				Disponibilità modulistica	SODDISFATTO
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	SODDISFATTO
		8	Efficacia	Conformità	SODDISFATTO
				Affidabilità	SODDISFATTO
				Compiutezza	SODDISFATTO



**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 2024

**SERVIZI 1, 2, 3, 4 e 5**

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

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

**SERVIZI 1, 2, 3, 4 e 5**

Piano di miglioramento degli Standard
-----



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

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

**SERVIZI 1, 2, 3, 4 e 5**

Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del <i>Benchmarking</i>	
E' stata condotta un'analisi di <b>BENCHMARKING</b> nell'anno?	NO
se SI indicare per quali <b>SERVIZI</b> descritti nella Carta è stata condotta	-----
descrivere le <b>INIZIATIVE INTRAPRESE</b>	-----
descrivere le <b>INIZIATIVE DA AVVIARE</b>	-----

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

