



Carta dei Servizi Ufficio Sport e Impianti Sportivi
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 Ufficio Sport e Impianti Sportivi
CONTROLLO DELLA QUALITÀ 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 QUALITÀ 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
SOMMINISTRAZIONE ALLE SOCIETÀ SPORTIVE DI UN QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI FORNITI NELL'IMPIANTO SPORTIVO PALAMANGANO	2023	35	Accessibilità	Orari di apertura	POCO SODDISFATTO
				Accessibilità fisica dei locali	POCO SODDISFATTO
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	SODDISFATTO
		35	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
SOMMINISTRAZIONE ALLE SOCIETA' SPORTIVE DI UN QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI FORNITI NELL'IMPIANTO SPORTIVO PALAORETO	2023	27	Accessibilità	Orari di apertura	SODDISFATTO
				Accessibilità fisica dei locali	SODDISFATTO
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	SODDISFATTO
		27	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
SOMMINISTRAZIONE ALLE SOCIETA' SPORTIVE DI UN QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI FORNITI NELL'IMPIANTO SPORTIVO BORGIO ULIVIA	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
			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
SOMMINISTRAZIONE ALLE SOCIETA' SPORTIVE DI UN QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI FORNITI NELL'IMPIANTO SPORTIVO PALESTRA VALENTINO RENDA	2023	33	Accessibilità	Orari di apertura	POCO SODDISFATTO
				Accessibilità fisica dei locali	POCO SODDISFATTO
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	POCO SODDISFATTO
		33	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 COMUNALE	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
			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
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
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	SODDISFATTO
				Disponibilità modulistica	SODDISFATTO
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	MOLTO SODDISFATTO
			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
SOMMINISTRAZIONE ALLE SOCIETA' SPORTIVE DI UN QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI FORNITI NELL'IMPIANTO SPORTIVO PISTA DI PATTINAGGIO C/O GIARDINO INGLESE	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
			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

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	
MANTENIMENTO	MANTENIMENTO DEGLI STANDARD PREFISSATI NELLA CARTA DEI SERVIZI
MIGLIORAMENTO	-----
AZIONI CORRETTIVE	-----

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

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 BENCHMARKING nell'anno?	NO
se SI indicare per quali SERVIZI descritti nella Carta è stata condotta	-----
descrivere le INIZIATIVE INTRAPRESE	-----
descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE	-----

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