



Carta dei Servizi Unità di Staff Statistica
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2022



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2022

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2022

Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2023
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2023

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

Carta dei Servizi Unità di Staff Statistica
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2022

SERVIZIO: Informazioni statistiche sulla Città di Palermo

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	NESSUN RECLAMO PERVENUTO				



Carta dei Servizi Unità di Staff Statistica
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza anno 2022*

SERVIZIO: Informazioni statistiche sulla Città di Palermo

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 di un questionario web realizzato con la funzione Moduli di Google. Invio del link al questionario a tutti i richiedenti informazioni statistiche	Gennaio-Dicembre 2022	n. link al questionario web inviati: 40	Accessibilità	Facilità di contatto dell'Unità di Staff Statistica	Molto soddisfatto: 76,9% Abbastanza soddisfatto: 23,1%	
			Tempestività	Tempestività (grado di aggiornamento delle informazioni fornite)	Molto soddisfatto: 92,3% Abbastanza soddisfatto: 7,7%	
				Tempi di risposta	Molto soddisfatto: 92,3% Abbastanza soddisfatto: 7,7%	
		n. questionari compilati ed esaminati: 13	Efficacia	Pertinenza (corrispondenza fra le informazioni ottenute e le esigenze informative)	Molto soddisfatto: 84,6% Abbastanza soddisfatto: 15,4%	
				Completezza delle informazioni ottenute	Molto soddisfatto: 76,9% Abbastanza soddisfatto: 23,1%	
				Chiarezza e comprensibilità delle informazioni ottenute	Molto soddisfatto: 76,9% Abbastanza soddisfatto: 23,1%	
				Utilità delle informazioni ottenute	Molto soddisfatto: 76,9% Abbastanza soddisfatto: 23,1%	
			Personale	Competenza e professionalità del personale	Molto soddisfatto: 92,3% Abbastanza soddisfatto: 7,7%	
				Cortesìa e disponibilità del personale	Molto soddisfatto: 92,3% Abbastanza soddisfatto: 7,7%	



Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2023

SERVIZIO: Informazioni statistiche sulla Città di Palermo

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Il livello di soddisfazione, per tutti gli item considerati, è particolarmente elevato: l'area di soddisfazione (somma delle risposte molto soddisfatto e abbastanza soddisfatto) è in tutti i casi uguale al 100%.
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2023

SERVIZIO: Informazioni statistiche sulla Città di Palermo

Piano di miglioramento degli Standard
Prendendo spunto da un suggerimento lasciato da uno dei rispondenti, ai cittadini che hanno lasciato il proprio indirizzo e-mail verranno inviate tutte le pubblicazioni dell'Ufficio Statistica.

Carta dei Servizi Unità di Staff Statistica
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

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

SERVIZIO: Informazioni statistiche sulla Città di Palermo

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	

