



**Carta dei Servizi - Unità di Staff Statistica
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2017**



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione ***gestione dei reclami*** anno 2017

TAB. 4.2: Rendicontazione ***indagini di soddisfazione dell'utenza*** anno 2017

Mantenimento Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2018
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2018



**Carta dei Servizi - Unità di Staff Statistica
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

Controllo della qualità percepita

1. TAB. 4.1: Rendicontazione ***gestione dei reclami*** anno 2017

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...)
NESSUN RECLAMO PERVENUTO					



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

Controllo della qualità percepita

2. **TAB. 4.2:** Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza anno 2017*

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 2017	n. link al questionario web inviati: 64	Accessibilità	Facilità di contatto dell'Unità di Staff Statistica	Molto soddisfatto: 87,5% Abbastanza soddisfatto: 12,5%	
			Tempestività	Tempestività (grado di aggiornamento delle informazioni fornite)	Molto soddisfatto: 100%	
		n. questionari compilati ed esaminati: 32		Tempi di risposta	Molto soddisfatto: 90,6% Abbastanza soddisfatto: 9,4%	
		Efficacia	Pertinenza (corrispondenza fra le informazioni ottenute e le esigenze informative)	Molto soddisfatto: 87,5% Abbastanza soddisfatto: 9,4% Poco soddisfatto: 3,1%		
			Completezza delle informazioni ottenute	Molto soddisfatto: 78,2% Abbastanza soddisfatto: 15,6% Poco soddisfatto: 3,1% Per niente soddisfatto: 3,1%		



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

			Chiarezza e comprensibilità delle informazioni ottenute	Molto soddisfatto: 93,8% Abbastanza soddisfatto: 6,2%	
			Utilità delle informazioni ottenute	Molto soddisfatto: 81,3% Abbastanza soddisfatto: 18,7%	
Personale			Competenza e professionalità del personale	Molto soddisfatto: 93,8% Abbastanza soddisfatto: 6,2%	
			Cortesia e disponibilità del personale	Molto soddisfatto: 93,8% Abbastanza soddisfatto: 6,2%	



**Carta dei Servizi - Unità di Staff Statistica
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 2018

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 quasi tutti i casi uguale al 100%. Gli unici due item in cui è stata espressa insoddisfazione sono "pertinenza" (un rispondente) e "completezza delle informazioni ottenute" (due rispondenti).
MIGLIORAMENTO	Fra i suggerimenti forniti dai rispondenti, oltre ad un generale apprezzamento per il servizio fornito, vi è la richiesta di approfondimento delle informazioni sulla mobilità e la richiesta di poter fare direttamente dal sito delle query, almeno per le informazioni di base
AZIONI CORRETTIVE	



**Carta dei Servizi - Unità di Staff Statistica
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2018

SERVIZIO: Informazioni statistiche sulla Città di Palermo

Piano di miglioramento degli Standard
<p>INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO: Tra le possibili iniziative di miglioramento che scaturiscono dall'analisi dei questionari, si propone di intervenire sul sito tematico "Pubblicazioni Statistiche", all'interno del sito istituzionale del Comune, al fine di arricchirlo con ulteriori informazioni statistiche facilmente fruibili dai cittadini.</p>

