



**Carta dei Servizi Unità di Staff Statistica  
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI  
ANNO 2018**



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

## **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 Unità di Staff Statistica  
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

**Controllo della qualità percepita**

1. TAB. 4.1: Rendicontazione ***gestione dei reclami*** anno 2018

**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 2018*

**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 2018	n. link al questionario web inviati: 40  n. questionari compilati ed esaminati: 21	Accessibilità	Facilità di contatto dell'Unità di Staff Statistica	Molto soddisfatto: 81,0% Abbastanza soddisfatto: 19,0%	
			Tempestività	Tempestività (grado di aggiornamento delle informazioni fornite)	Molto soddisfatto: 90,4% Abbastanza soddisfatto: 4,8% Poco soddisfatto: 4,8%	
				Tempi di risposta	Molto soddisfatto: 81,0% Abbastanza soddisfatto: 19,0%	
			Efficacia	Pertinenza (corrispondenza fra le informazioni ottenute e le esigenze informative)	Molto soddisfatto: 71,4% Abbastanza soddisfatto: 28,6%	
				Completezza delle informazioni ottenute	Molto soddisfatto: 81,0% Abbastanza soddisfatto: 19,0%	
				Chiarezza e comprensibilità delle informazioni ottenute	Molto soddisfatto: 95,2% Abbastanza soddisfatto: 4,8%	
				Utilità delle informazioni ottenute	Molto soddisfatto: 85,7% Abbastanza soddisfatto: 14,3%	
				Competenza e professionalità del personale	Molto soddisfatto: 95,2% Abbastanza soddisfatto: 4,8%	
				Cortesia e disponibilità del personale	Molto soddisfatto: 100,0%	



**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 2019

**SERVIZIO: Informazioni statistiche sulla Città di Palermo**

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
<b>MANTENIMENTO</b>	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%. L'unico item in cui è stata espressa insoddisfazione è "tempestività (grado di aggiornamento delle informazioni ottenute)", con un solo rispondente che si è dichiarato poco soddisfatto.
<b>MIGLIORAMENTO</b>	
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	



**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 2019

**SERVIZIO: Informazioni statistiche sulla Città di Palermo**

Piano di miglioramento degli Standard
<p><b>INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO:</b> Tra le possibili iniziative di miglioramento, anche se non scaturisce dall'analisi dei questionari, si propone di intervenire sui tempi medi di risposta alle richieste di informazioni statistiche, riducendo lo standard generale da 20 giorni a 15 giorni.</p>

