



Carta dei Servizi Unità di Staff Statistica
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2019



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione ***gestione dei reclami*** anno 2019

TAB. 4.2: Rendicontazione ***indagini di soddisfazione dell'utenza*** anno 2019

Mantenimento Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2020
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2020

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



**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 2019

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 QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**

Controllo della qualità percepita

2. **TAB. 4.2:** Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza anno 2019*

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 2019	n. link al questionario web inviati: 31 n. questionari compilati ed esaminati: 10	Accessibilità	Facilità di contatto dell'Unità di Staff Statistica	Molto soddisfatto: 80,0% Abbastanza soddisfatto: 20,0%	
			Tempestività	Tempestività (grado di aggiornamento delle informazioni fornite)	Molto soddisfatto: 90,0% Abbastanza soddisfatto: 10,0% Poco soddisfatto: 4,8%	
				Tempi di risposta	Molto soddisfatto: 80,0% Abbastanza soddisfatto: 20,0%	
			Efficacia	Pertinenza (corrispondenza fra le informazioni ottenute e le esigenze informative)	Molto soddisfatto: 90,0% Abbastanza soddisfatto: 10,0%	
				Completezza delle informazioni ottenute	Molto soddisfatto: 90,0% Abbastanza soddisfatto: 10,0%	
				Chiarezza e comprensibilità delle informazioni ottenute	Molto soddisfatto: 100,0%	
				Utilità delle informazioni ottenute	Molto soddisfatto: 90,0% Abbastanza soddisfatto: 10,0%	
			Personale	Competenza e professionalità del personale	Molto soddisfatto: 100,0%	
				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 2020

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%. 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.
MIGLIORAMENTO	
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 2020

SERVIZIO: Informazioni statistiche sulla Città di Palermo

Piano di miglioramento degli Standard
<p>INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO: Tra le possibili iniziative di miglioramento, anche se non scaturisce dall'analisi dei questionari, si propone di intervenire sui giorni di apertura al pubblico, estendendo l'apertura anche ai giorni di martedì e giovedì, dalle ore 9,00 alle ore 12,30</p>



**Carta dei Servizi Unità di Staff Statistica
CONTROLLO DELLA QUALITA 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	

