



**Carta dei Servizi Unità di Staff Statistica
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2021**



**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 2021

TAB. 4.2: Rendicontazione ***indagini di soddisfazione dell'utenza*** anno 2021

Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2022
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2022

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

TAB. 4.1: Rendicontazione ***gestione dei reclami*** anno 2021

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

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza anno 2020*

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 2021	n. link al questionario web inviati: 23 n. questionari compilati ed esaminati: 13	Accessibilità	Facilità di contatto dell'Unità di Staff Statistica	Molto soddisfatto: 76,9% Abbastanza soddisfatto: 15,4% Poco soddisfatto: 7,7%	
			Tempestività	Tempestività (grado di aggiornamento delle informazioni fornite)	Molto soddisfatto: 69,2% Abbastanza soddisfatto: 23,1% Poco soddisfatto: 7,7%	
				Tempi di risposta	Molto soddisfatto: 61,5% Abbastanza soddisfatto: 38,5%	
			Efficacia	Pertinenza (corrispondenza fra le informazioni ottenute e le esigenze informative)	Molto soddisfatto: 69,2% Abbastanza soddisfatto: 30,8%	
				Completezza delle informazioni ottenute	Molto soddisfatto: 84,6% Abbastanza soddisfatto: 15,4%	
				Chiarezza e comprensibilità delle informazioni ottenute	Molto soddisfatto: 84,6% Abbastanza soddisfatto: 15,4%	
				Utilità delle informazioni ottenute	Molto soddisfatto: 84,6% Abbastanza soddisfatto: 15,4%	
			Personale	Competenza e professionalità del personale	Molto soddisfatto: 92,3% Abbastanza soddisfatto: 7,7%	
				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 2022

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 item in cui è stata espressa insoddisfazione sono "tempestività (grado di aggiornamento delle informazioni ottenute)" e "facilità di contatto dell'Ufficio Statistica", con un solo rispondente che si è dichiarato poco soddisfatto.
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2022

SERVIZIO: Informazioni statistiche sulla Città di Palermo

Piano di miglioramento degli Standard
Prendendo spunto da un suggerimento lasciato da uno dei rispondenti, verrà posta particolare attenzione nella pubblicazione di dataset in formato aperto nella sezione open data del sito istituzionale del Comune di Palermo, al fine di consentire il riuso dei dati



**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	

