



Carta dei Servizi Statistici
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2023



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2023

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2023

Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2024
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2024

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 2023

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 2023*

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
Somministrazione di un questionario web realizzato con l'applicazione Moduli di Google. Invio del link al questionario a tutti i richiedenti informazioni statistiche	Gennaio-Dicembre 2023	n. link al questionario web inviati: 42	Accessibilità	Facilità di contatto dell'Unità di Staff Statistica	Molto soddisfatto: 72,7% Abbastanza soddisfatto: 18,2% Poco soddisfatto: 9,1% Per niente soddisfatto: 0,0%
			Tempestività	Tempestività (grado di aggiornamento delle informazioni fornite)	Molto soddisfatto: 63,6% Abbastanza soddisfatto: 36,4% Poco soddisfatto: 0,0% Per niente soddisfatto: 0,0%
				Tempi di risposta	Molto soddisfatto: 63,6% Abbastanza soddisfatto: 36,4% Poco soddisfatto: 0,0% Per niente soddisfatto: 0,0%
			Efficacia	Pertinenza (corrispondenza fra le informazioni ottenute e le esigenze informative)	Molto soddisfatto: 63,6% Abbastanza soddisfatto: 27,3% Poco soddisfatto: 9,1% Per niente soddisfatto: 0,0%
				Completezza delle informazioni ottenute	Molto soddisfatto: 72,7% Abbastanza soddisfatto: 18,2% Poco soddisfatto: 9,1% Per niente soddisfatto: 0,0%

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

				Chiarezza e comprensibilità delle informazioni ottenute	Molto soddisfatto: 63,6% Abbastanza soddisfatto: 27,3% Poco soddisfatto: 9,1% Per niente soddisfatto: 0,0%
				Utilità delle informazioni ottenute	Molto soddisfatto: 72,7% Abbastanza soddisfatto: 18,2% Poco soddisfatto: 9,1% Per niente soddisfatto: 0,0%
			Personale	Competenza e professionalità del personale	Molto soddisfatto: 81,8% Abbastanza soddisfatto: 18,2% Poco soddisfatto: 0,0% Per niente soddisfatto: 0,0%
				Cortesia e disponibilità del personale	Molto soddisfatto: 90,9% Abbastanza soddisfatto: 9,1% Poco soddisfatto: 0,0% Per niente soddisfatto: 0,0%

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2024

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 superiore al 90%, e per quattro item su nove (tempestività, tempi di risposta, competenza e professionalità del personale e cortesia e disponibilità del personale) è uguale al 100%
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2024

Piano di miglioramento degli Standard
Prendendo spunto da un suggerimento lasciato da uno dei rispondenti, d'intesa con il webmaster si lavorerà per rendere la pagina web "Palermo Statistica" più ricca di informazioni, più chiara e più facilmente accessibile.

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	