



**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 QUALITA' 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 QUALITA' 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 QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**

<b>Personale</b>	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%
	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%



**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 2024

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

<b>Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte</b>	
<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 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%
<b>MIGLIORAMENTO</b>	
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	

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

<b>Piano di miglioramento degli Standard</b>
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 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 <b>BENCHMARKING</b> nell'anno?	NO
se SI indicare per quali <b>SERVIZI</b> descritti nella Carta è stata condotta	
descrivere le <b>INIZIATIVE INTRAPRESE</b>	
descrivere le <b>INIZIATIVE DA AVVIARE</b>	
Risultati ottenuti dal confronto dei livelli di qualità raggiunti da altre Amministrazioni	

