



# COMUNE DI PALERMO

## AREA LAVORO, IMPRESA E SVILUPPO ECONOMICO

Settore Lavoro, Impresa e Sviluppo AA.PP.

Via Ugo La Malfa, 34 | 90146 Palermo  
[serviziempres@comune.palermo.it](mailto:serviziempres@comune.palermo.it) - [sviluppoeconomico@cert.comuned.palermo.it](mailto:sviluppoeconomico@cert.comuned.palermo.it)

U.O. Direzione Capo Area

T. + 39 091 7404643

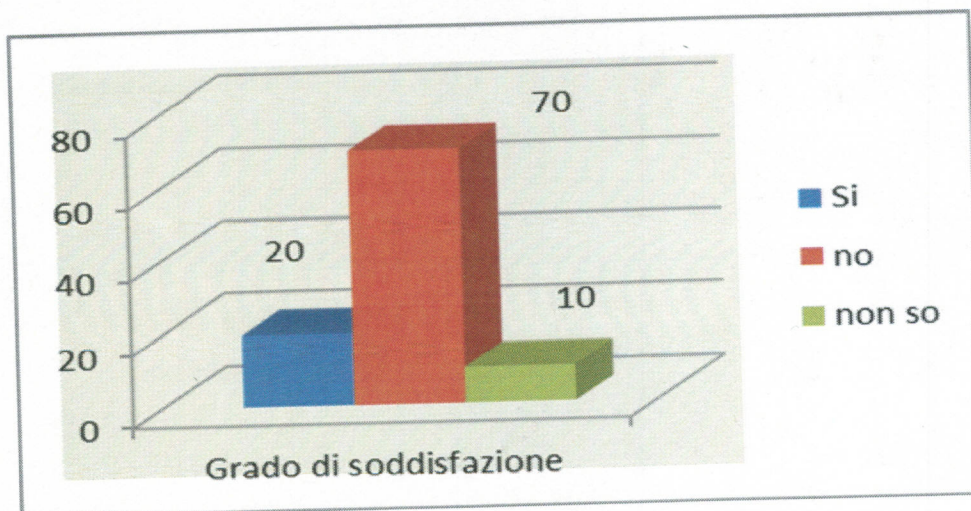
F. + 39 091 6882735

### Customer Satisfaction e qualità dello sportello accompagnamento al cittadino

Lo sportello di accompagnamento al cittadino del Settore Lavoro, Impresa e Sviluppo AA.PP., ma anche il sito web istituzionale, oltre a svolgere una precisa e fondamentale funzione informativa, che è necessaria nelle fasi preliminari alla presentazione dell'istanza - ottenere informazioni attendibili e dettagliate sui procedimenti che occorre attivare consente di risparmiare tempo e denaro all'Ente - verifica la qualità del servizio erogato e la soddisfazione dell'utenza attraverso la distribuzione di appositi questionari.

I dati dell'attività dello Sportello per l'anno 2015 sono i seguenti:

Descrizione oggetto dell'indagine	n. questionari distribuiti	n. questionari ritirati	Grado di soddisfazione rilevato
Verifica e valutazione del servizio reso all'utenza reattivo allo Sportello Accompagnamento al Cittadino.	1500	331	20%





# COMUNE DI PALERMO

## AREA LAVORO, IMPRESA E SVILUPPO ECONOMICO

Settore Lavoro, Impresa e Sviluppo AA.PP.

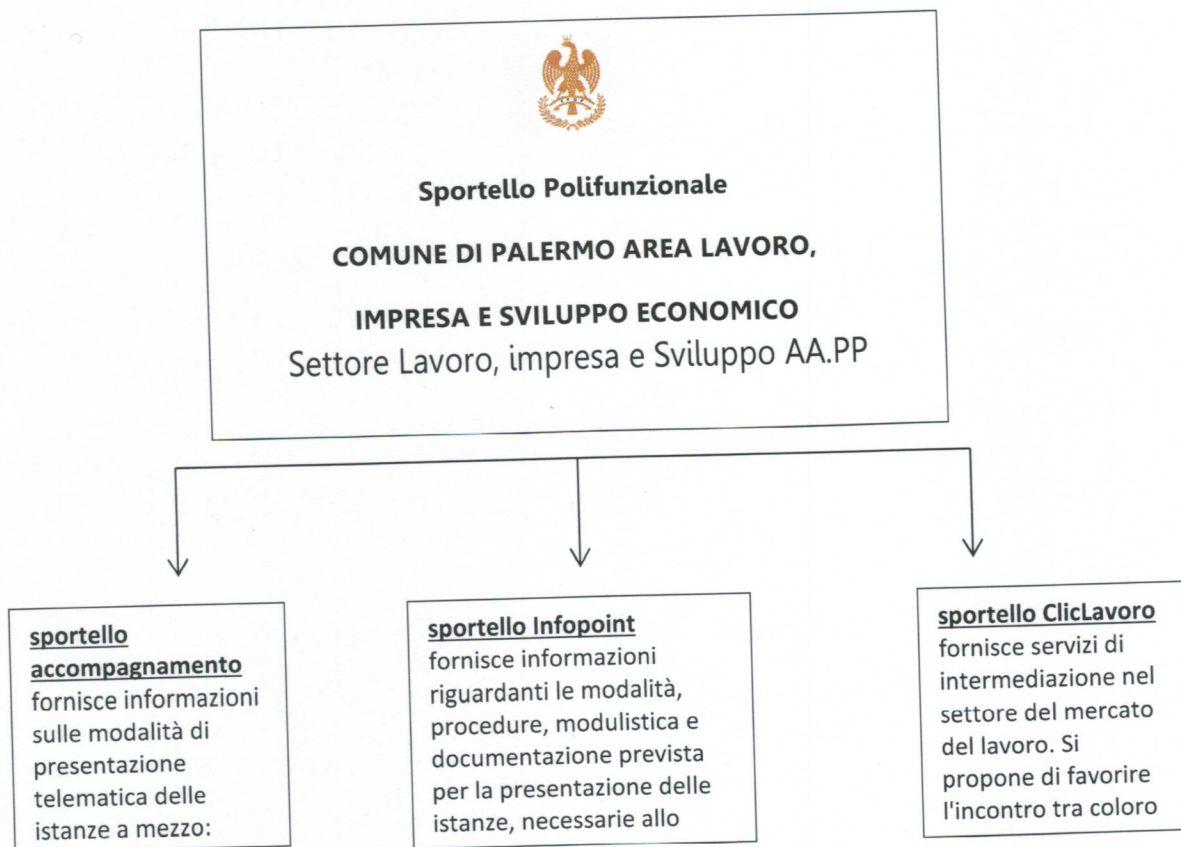
Via Ugo La Malfa, 34 | 90146 Palermo

[serviziempres@comune.palermo.it](mailto:serviziempres@comune.palermo.it) - [sviluppoeconomico@cert.comuned.palermo.it](mailto:sviluppoeconomico@cert.comuned.palermo.it)

U.O. Direzione Capo Area

T. + 39 091 7404643

F. + 39 091 6882735



(\*) Le principali iniziative adottate riguardano il credito alle imprese e l'auto impiego (si pensi a tutti gli strumenti legati alla concessione del credito, progetti di microcredito, la piena occupazione dei giovani).

In tale ambito l'amministrazione si è mossa prontamente attivandosi e ottenendo l'inserimento nell'albo dei promotori dei tirocini formativi previsti da Garanzia Giovani. Non è da sottovalutare, in tal senso, il ruolo svolto dal SUAP quale luogo di incontro e scambio informazioni ove quotidianamente transitano imprese, artigiani, piccoli commercianti, grandi gruppi commerciali nazionali e internazionali, intermediari, tecnici, consulenti, lavoratori impiegati, coinvolgendo quindi tutte le categorie che ruotano attorno al mercato imprenditoriale e del lavoro.

I risultati ottenuti possono essere ben rappresentati dai dati statici consolidati raccolti e gli indicatori individuati, utili a rappresentare la composizione quali-quantitativa dell'utenza e dell'attività svolta.



# COMUNE DI PALERMO

## AREA LAVORO, IMPRESA E SVILUPPO ECONOMICO

Settore Lavoro, Impresa e Sviluppo AA.PP.

Via Ugo La Malfa, 34 | 90146 Palermo

[serviziempres@comune.palermo.it](mailto:serviziempres@comune.palermo.it) - [sviluppoeconomico@cert.comuned.palermo.it](mailto:sviluppoeconomico@cert.comuned.palermo.it)

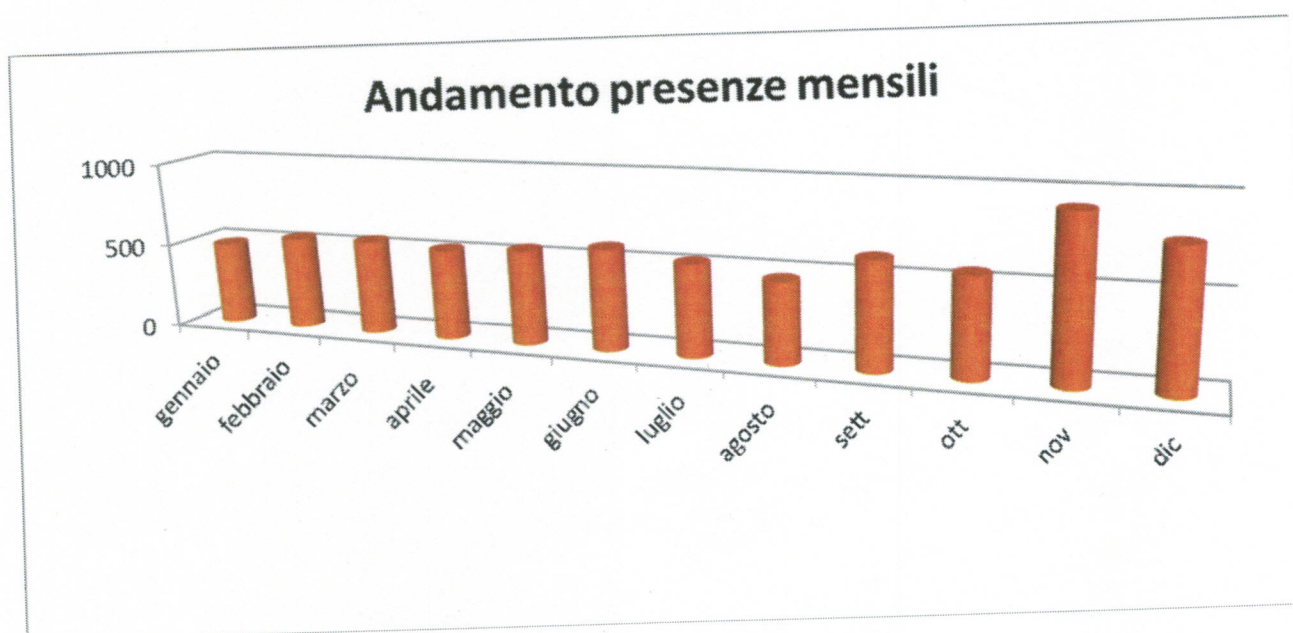
U.O. Direzione Capo Area

T. + 39 091 7404643

F. + 39 091 6882735

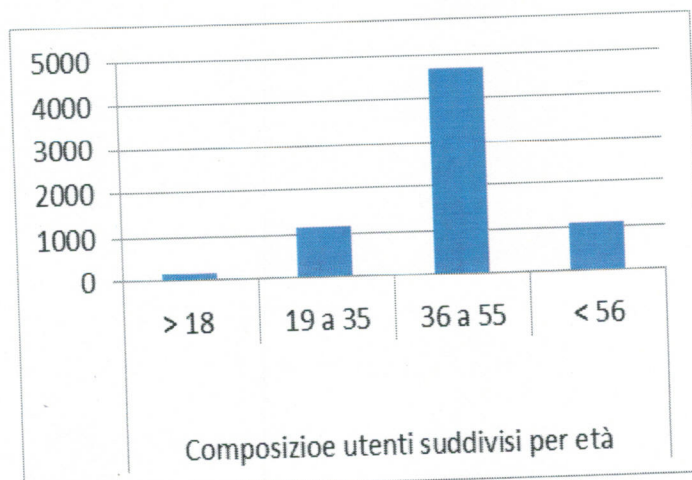
Presenze mensili											
Gen.	Feb.	Mar.	Apr.	Mag.	Giu.	Lugl.	Ago.	Sett.	Ott.	Nov.	Dic.
486	543	551	527	551	589	531	469	616	564	920	772

**Totale utenti richiedenti informazioni: 7119**



### Composizione utenti suddivisi per età

> 18	19 a 35	36 a 55	< 56
183	1165	4682	1089





# COMUNE DI PALERMO

## AREA LAVORO, IMPRESA E SVILUPPO ECONOMICO

Settore Lavoro, Impresa e Sviluppo AA.PP.

Via Ugo La Malfa, 34 | 90146 Palermo

[serviziimpres@comune.palermo.it](mailto:serviziimpres@comune.palermo.it) - [sviluppoeconomico@cert.comuned.palermo.it](mailto:sviluppoeconomico@cert.comuned.palermo.it)

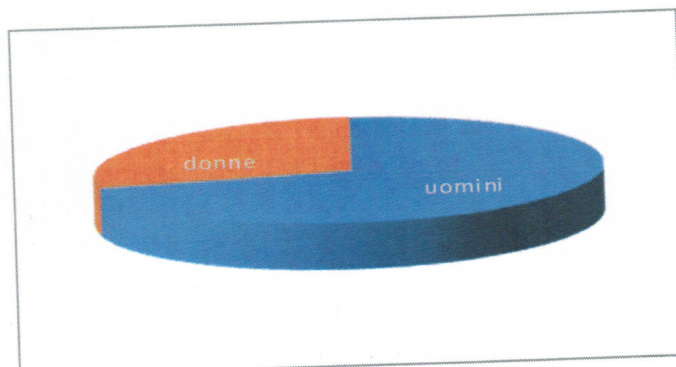
U.O. Direzione Capo Area

T. + 39 091 7404643

F. + 39 091 6882735

### Composizione utenti suddivisi per sesso

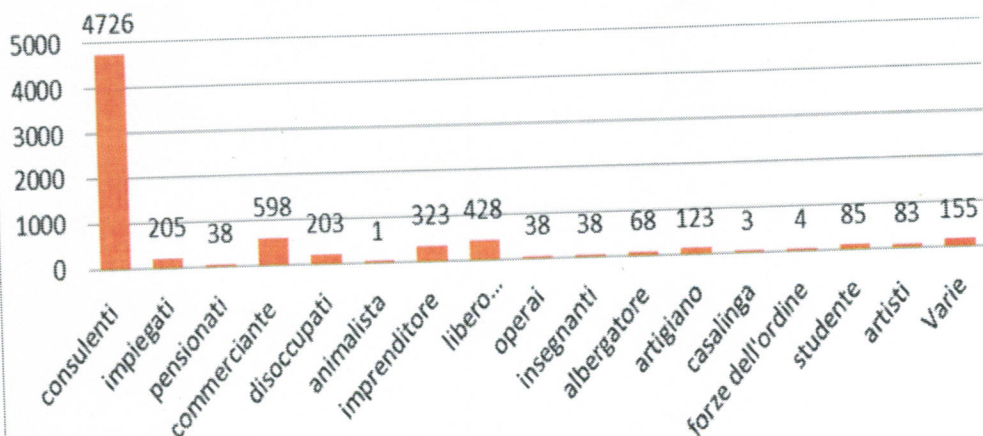
Uomini	Donne
4571	2548



### Composizione utenti suddivisi per professione

consulenti	4726
impiegati	205
pensionati	38
commerciant	598
disoccupati	203
animalista	1
imprenditore	323
libero professionista	428
operai	38
insegnanti	38
albergatore	68
artigiano	123
casalinga	3
forze dell'ordine	4
studente	85
artisti	83
Varie	155

### Totale utenti suddivisi per professione





# COMUNE DI PALERMO

## AREA LAVORO, IMPRESA E SVILUPPO ECONOMICO

Settore Lavoro, Impresa e Sviluppo AA.PP.

Via Ugo La Malfa, 34 | 90146 Palermo

[serviziimpres@comune.palermo.it](mailto:serviziimpres@comune.palermo.it) - [sviluppoeconomico@cert.comuned.palermo.it](mailto:sviluppoeconomico@cert.comuned.palermo.it)

U.O. Direzione Capo Area

T. + 39 091 7404643

F. + 39 091 6882735

### Tipologie di richieste registrate allo sportello

Mercatini	256	Luminali	29
suolo pubblico	985	cambio dest. Uso	57
pubblicità	728	noleggio con conducente	51
aua	409	ambulanti	323
somministrazione	1159	e commerce	38
autorimesse	133	agenzie affari	23
B&B	238	odontotecnico	4
Passi carrabili	308	manifest. Artisti prop. Ing.	186
Tende	327	asilo	2
Distributori automatici	8	tolettatura animali	25
erboristeria	2	gelateria	43
Parrucchieria	56	agenzia funebre	6
ottica	12	manifest. fieristiche	301
veterinaria	5	estetica	23
dehors	482	artigianato	311
edicola	3	esercizi di vicinato	798
casa famiglia	2	informazioni pec	128
cartoleria	12	vendita preziosi	3
carico scarico bagagli	29	panifici	17
tabella giochi proibiti	6	edilizia	228
Lavanderia	3	idc	17

Totale richieste

7776



# COMUNE DI PALERMO

## AREA LAVORO, IMPRESA E SVILUPPO ECONOMICO

Settore Lavoro, Impresa e Sviluppo AA.PP.

Via Ugo La Malfa, 34 | 90146 Palermo

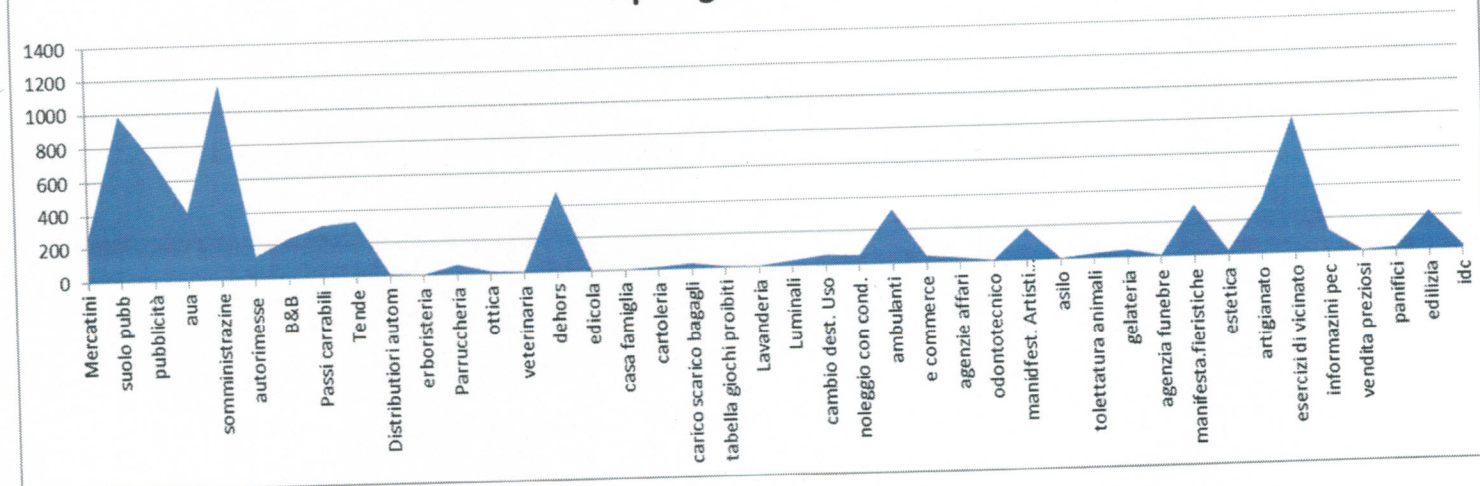
[servizimpres@comune.palermo.it](mailto:servizimpres@comune.palermo.it) - [sviluppoeconomico@cert.comuned.palermo.it](mailto:sviluppoeconomico@cert.comuned.palermo.it)

U.O. Direzione Capo Area

T. + 39 091 7404643

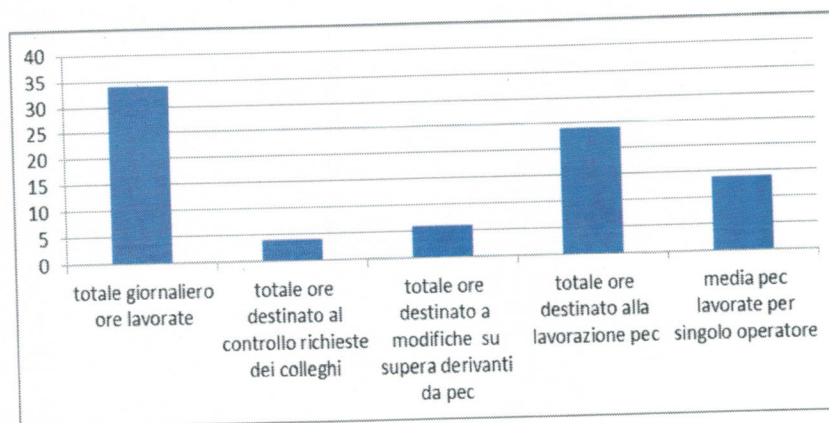
F. + 39 091 6882735

### Tipologia richieste



### Riepilogo pec

pec totali	24735
totali giorni lavorati	288
pec lavorate al giorno	86
totale giornaliero ore lavorate	34
totale ore destinato al controllo richieste dei colleghi	4
totale ore destinato a modifiche su supera derivanti da pec	6
totale ore destinato alla lavorazione pec	24
media pec lavorate per singolo operatore	14
tempi medi di lavorazione singola pec	17





# COMUNE DI PALERMO

## AREA LAVORO, IMPRESA E SVILUPPO ECONOMICO

Settore Lavoro, Impresa e Sviluppo AA.PP.

Via Ugo La Malfa, 34 | 90146 Palermo

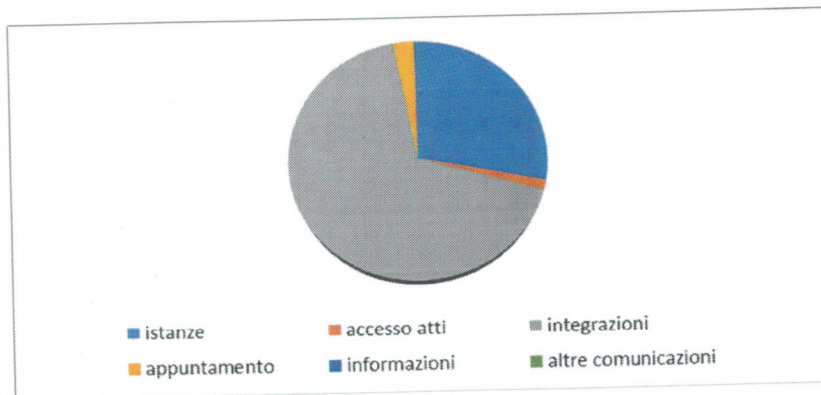
[servizimpres@comune.palermo.it](mailto:servizimpres@comune.palermo.it) - [sviluppoeconomico@cert.comuned.palermo.it](mailto:sviluppoeconomico@cert.comuned.palermo.it)

U.O. Direzione Capo Area

T. + 39 091 7404643

F. + 39 091 6882735

Tipologia pec pervenute	
Istanze	6980
Accesso Atti	329
Integrazioni	16707
Appuntamento	657
Informazioni	33
Altre comunicazioni	11



La rilevazione della qualità in ordine ai servizi erogati si è concretizzato nel seguente modo: la modulistica necessaria è stata distribuita ai cittadini che hanno provveduto in forma anonima alla compilazione ed alla restituzione negli appositi desk. I moduli compilati sono stati raccolti per l'analisi degli stessi e per la sintesi finale dei risultati anzidetti.

Riguardo il dato ottenuto di soddisfazione dell'utenza occorre evidenziare che le capacità di risposta e relazionali degli operatori sono sempre sopra la media anche se occorre perfezionare l'aspetto relativo alla privacy nei confronti dell'utenza, il miglioramento dell'erogazione dei servizi attraverso gli attuali strumenti e soprattutto potenziare il numero di operatori presenti allo sportello per un servizio sempre più performante nei confronti del cittadino/utente.

Si rilevano variazioni significative nell'andamento della Customer Satisfaction, anche in relazione alla chiusura dell'ufficio al pubblico ad eccezione dello sportello di accompagnamento al cittadino.

Al riguardo si evidenzia che lo sportello di accompagnamento al cittadino ha migliorato ed ampliato le precedenti proprie competenze perfezionando le azioni di informazioni sullo stato delle pratiche presentate. Il personale addetto si adopera, quando necessario, a contattare direttamente i reparti interessati e se necessario recandosi personalmente presso i reparti stessi.

In ultimo non si può non evidenziare ancora oggi una scarsissima propensione da parte di alcune fasce di utenza all'utilizzo della PEC ovviamente essendo questa, obbligatoriamente l'unico mezzo per invio di pratiche ed integrazioni alle stesse con un conseguenziale incremento delle pratiche dichiarate inaccoglibili o improcedibili dovuto anche alla scarsa professionalità o "leggerezza" dei cosiddetti consulenti o addetti al disbrigo pratiche abituati in passato a regolarizzare direttamente le incongruenze contenute nelle pratiche presentate.



# COMUNE DI PALERMO

## AREA LAVORO, IMPRESA E SVILUPPO ECONOMICO

Settore Lavoro, Impresa e Sviluppo AA.PP.

Via Ugo La Malfa, 34 | 90146 Palermo

[serviziimpres@comune.palermo.it](mailto:serviziimpres@comune.palermo.it) - [sviluppoeconomico@cert.comuned.palermo.it](mailto:sviluppoeconomico@cert.comuned.palermo.it)

U.O. Direzione Capo Area

T. + 39 091 7404643

F. + 39 091 6882735

### Carta dei Servizi e standard qualitativi

E' stato attuato un processo continuo di adeguamento delle competenze dei singoli servizi in funzione dei modelli organizzativi stabiliti dall'amministrazione attiva e ed è stato effettuato un costante monitoraggio dei processi di gestione del Settore, con particolare riferimento agli impegni assunti da ciascun servizio, alla tempistica ed ai servizi erogati, effettuando l'aggiornamento delle informazioni contenute nella Carta dei Servizi - con la puntuale comunicazione all'Ufficio Controllo di Gestione nel rispetto delle scadenze previste (Giugno - Dicembre) - al fine di migliorare la qualità del Settore in termini di accessibilità, tempestività e trasparenza.

Atteso quanto sopra, si allega come richiesto la relativa scheda "Controllo di qualità dei servizi" debitamente compilata e già trasmessa all'Ufficio di Staff del Segretario generale (scheda 6.1 - 6.7) significando che eventuali ulteriori dati e/o informazioni sull'attività espletata dallo scrivente Settore potranno essere ricavati per l'anno di riferimento dalla carta di servizi, dalle schede del controllo di gestione e dalla relazione di bilancio sociale, di pertinenza della scrivente funzione dirigenziale, puntualmente trasmesse alle scadenze prestabilite.

Si resta comunque a disposizione per qualsiasi chiarimento e si porgono distinti saluti.

**IL CAPO AREA**  
(D.ssa Maria Mandalà)