



Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2024



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2024

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2024

Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2025
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2025

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

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

1. TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2024

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
0	Nessun reclamo pervenuto nel 2024				

**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

Controllo della qualità percepita

2 . TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza anno 2024*

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
Il Servizio di rilevazione è informatico e rivolto all'Utenza che usufruisce del servizio appuntamenti SUAP su Super@	la rilevazione è effettuata su base annua dal 1 Gennaio al 31 Dicembre	Sono stati compilati 144 questionari	Accessibilità	Orari di apertura	92% molto soddisfatto
				Accessibilità fisica dei locali	91% molto soddisfatto
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	89% soddisfatto
			Tempestività	tempi medi di rilascio	55% soddisfatto
				tempi medi di rilascio inform.	88% molto soddisfatto
				tempi medi di risposta su reclamo	0%
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	84% molto soddisfatto
				Disponibilità modulistica	72% molto soddisfatto
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	95% molto soddisfatto
			Efficacia	Conformità	72% molto soddisfatto
				Affidabilità	89% molto soddisfatto
				Compiutezza	95% molto soddisfatto



Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento e piano di miglioramento degli standard 2025

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	I rapporti con l'utenza sono stati gestiti sia attraverso il ricevimento in presenza che in modalità telematica, oltre al consueto servizio di consulenza e informazioni telefoniche. In occasione della maggior parte dei contatti sopra menzionati si è avuto modo di ricevere un feedback sui servizi offerti e si è realizzato un report delle interlocuzioni telefoniche e degli interventi di assistenza forniti.
MIGLIORAMENTO	Nessun azione intrapresa
AZIONI CORRETTIVE	E' stata rimodulata la calendarizzazione del ricevimento pubblico che sarà in presenza, previo appuntamento on line, 1 mattina e 1 pomeriggio a settimana oltre al consueto ricevimento/assistenza a mezzo contatto telefonico di cui si occupa un gruppo di lavoro appositamente costituito.

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2025

Piano di miglioramento degli Standard

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

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

Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del <i>Benchmarking</i>	
E' stata condotta un'analisi di BENCHMARKING nell'anno?	SI
se SI indicare per quali SERVIZI descritti nella Carta è stata condotta	Per il Servizio Staff Capo Area e per U.O. Affari generali, URP e Fiera del Mediterraneo
descrivere le INIZIATIVE INTRAPRESE	Dovendo provvedere alla redazione del Regolamento per gli Operatori del proprio ingegno è stata effettuata un'attività di Benchmarking presso altri Comuni al fine di verificare la regolamentazione vigente in materia presso altri EE.LL. Medesima attività è stata effettuata per la modifica del Regolamento CUP.
descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE	A seguito dell'attività di benchmarking sono state predisposte la proposta di deliberazione di Consiglio Comunale n. 409/2024 per l'approvazione del Regolamento OPI attualmente all'OdG del CC e la proposta di Deliberazione di Consiglio Comunale n. 328/2024 per la modifica de Regolamento CUP approvata con Del. C.C. n. 4/2025.
Risultati ottenuti dal confronto dei livelli di qualità raggiunti da altre Amministrazioni	
