



Carta dei Servizi Culturali
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 Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

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

Servizi Biblioteche

Servizio GAM

Servizio Cantieri Culturali

Servizio Toponomastica

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				

Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

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

SERVIZIO BIBLIOTECHE

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
Questionario cartaceo erogato all'utenza	2024	1019	Accessibilità	Orari di apertura	99,05%
				Accessibilità fisica dei locali	99,05%
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	99,05%
			Tempestività	tempi medi di rilascio	99,29%
				tempi medi di rilascio inform.	99,29%
				tempi medi di risposta su reclamo	99,29
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	100%
				Disponibilità modulistica	100%
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	100%
			Efficacia	Conformità	99,61%
				Affidabilità	99,61%
				Compiutezza	99,61%



Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

SERVIZIO GAM

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
Questionario Customer Satisfaction	01/01/2024 al 31/12/2024	94	Accessibilità	Orari di apertura	100%
				Accessibilità fisica dei locali	100%
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	100%
			Tempestività	tempi medi di rilascio	Nessun reclamo
				tempi medi di rilascio inform.	Alla voce Qualità dei supporti informativi della Customer 100%
				tempi medi di risposta su reclamo	Nessun reclamo
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	Nessun reclamo
				Disponibilità modulistica	Nessun reclamo
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	Alla voce Chiarezza delle informazione della Customer, soddisfatto il 100%
			Efficacia	Conformità	Alla voce dei servizi di accoglienza della Customer, soddisfatto il 100%
				Affidabilità	Alla voce affidabilità della Customer, soddisfatto il 93,4%
				Compiutezza	Alla voce Compiutezza della Customer, soddisfatto il 93,4%



Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

SERVIZIO CANTIERI CULTURALI ALLA ZISA

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 questionario cartaceo	dal 1 gennaio 2024 al 31/12/2024 (il file excell riporta il refuso 2023)	40 distribuiti	Accessibilità	Orari di apertura	80 % degli Utenti ha espresso soddisfazione medio-alta
				Accessibilità fisica dei locali	80 % degli Utenti ha espresso soddisfazione medio-alta
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	80 % degli Utenti ha espresso soddisfazione medio-alta
		30 ritirati ed esaminati	Tempestività	tempi medi di rilascio	0%80 % degli Utenti ha espresso soddisfazione medio-alta
				tempi medi di rilascio inform.	80 % degli Utenti ha espresso soddisfazione medio-alta
				tempi medi di risposta su reclamo	80 % degli Utenti ha espresso soddisfazione medio-alta
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	0%80 % degli Utenti ha espresso soddisfazione medio-alta
				Disponibilità modulistica	80 % degli Utenti ha espresso soddisfazione medio-alta
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	0%80 % degli Utenti ha espresso soddisfazione medio-alta
			Efficacia	Conformità	80 %
				Affidabilità	80%
				Compiutezza	80%



Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

SERVIZIO TOPONOMASTICA

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
(NEL FILE EXCELL NESSUNA INDICAZIONE)	NEL FILE EXCELL NESSUNA INDICAZIONE)	265	Accessibilità	Orari di apertura	ABBASTANZA SODDISFATTO 28& MOLTO SODDISFATTO 72%
				Accessibilità fisica dei locali	PER NIENTE SODDISFATTO 6% - POCO SODDISFATTO 12% - ABBASTANZA SODDISFATTO 24% - MOLTO SODDISFATTO 58%
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	ABBASTANZA SODDISFATTO 9% - MOLTO SODDISFATTO 91%
			Tempestività	tempi medi di rilascio	POCO SODDISFATTO 1% - ABBASTANZA SODDISFATTO 14% - MOLTO SODDISFATTO 85%
				tempi medi di rilascio inform.	----
				tempi medi di risposta su reclamo	----
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	---
				Disponibilità modulistica	---
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	ABBASTANZA SODDISFATTO 16% - MOLTO SODDISFATTO 84 %
			Efficacia	Conformità	---
				Affidabilità	ABBASTANZA SODDISFATTO 12% - MOLTO SODDISFATTO 88%
				Compiutezza	ABBASTANZA SODDISFATTO 12% - MOLTO SODDISFATTO 88%

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2025

Servizi Biblioteche

Servizio GAM

Servizio Cantieri Culturali

Servizio Toponomastica

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	• Per il servizio GAM si intendono mantenere gli standard descritti nella Carta dei Servizi. • Per il Servizio CANTIERI CULTURALI si indicano come Punti di Forza quegli aspetti del Servizio che complessivamente vengono percepiti positivamente dagli utenti: la cortesia, la disponibilità e la professionalità del personale (con un parere medio tra abbastanza e molto soddisfatto) e la chiarezza delle risposte ricevute. • I servizi Biblioteche e Toponomastica non indicano obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte.
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	

Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

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

Servizi Biblioteche

Servizio GAM

Servizio Cantieri Culturali

Servizio Toponomastica

Piano di miglioramento degli Standard
Il Servizio CANTIERI CULTURALI, tra le possibili iniziative che intendono migliorare i servizi resi e che si possono evincere dal questionario, indica la richiesta di maggiore disponibilità del materiale informativo e maggiori indicazioni di cartelli all'interno dell'area per raggiungere i vari spazi.

Carta dei Servizi Culturali
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

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

Servizi Biblioteche
Servizio GAM
Servizio Cantieri Culturali
Servizio Toponomastica

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

