



Carta dei Servizi Informativi
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 Informativi
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

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

Servizio 1: Ufficio Relazioni con il pubblico

Servizio 2: Casa Comunale

Servizio 3: Albo Pretorio

Servizio 4: Oggetti smarriti

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				

Carta dei Servizi Informativi
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

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

Servizio 1: Ufficio Relazioni con il Pubblico

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 questionari telefonici ed in presenza	01/01/2024 31/12/2024	1576 somministrati	Accessibilità	Orari di apertura	90% molto soddisfatto, 10% abbastanza soddisfatto
				Accessibilità fisica dei locali	100%
				Canali di erogazione (fisici e/o informatici)	100%
			Tempestività	Tempi medi di acquisizione ed inoltro dei reclami agli uffici competenti	90% molto soddisfatto, 10% abbastanza soddisfatto
				Tempi medi di acquisizione e risposta alle informazioni	100%
		1576 restituiti			
			Trasparenza	chiarezza delle informazioni fornite	100%
			Efficacia	affidabilità e completezza del servizio erogato	100%
				cortesia e professionalità del personale	100%

Carta dei Servizi Informativi
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Servizio 2: Casa Comunale
Servizio 3: Albo Pretorio

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
Nessuna Indagine di Customer satisfaction	Anno 2024		Accessibilità	Orari di apertura	
				Accessibilità fisica dei locali	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	
				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)	
			Efficacia	Conformità	
				Affidabilità	
				Compiutezza	



Carta dei Servizi Informativi
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Servizio 4: Ufficio oggetti smarriti

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
Lo strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza è il questionario della customer satisfaction, che viene consegnato a tutti gli utenti che accedono all'Ufficio Oggetti Smarriti, sia per informazioni sull'eventuale rinvenimento di oggetti, documenti o altro. Purtroppo gli utenti non sempre riconsegnano in questionario compilato.	secondo semestre 2024	Durante il II sem. 2024 a fronte di n. 1084 oggetti ricevuti, ne sono stati riconsegnati 27, per i quali erano pervenute richieste. Sono stati ricevuti in presenza n. 60 Utenti ai quali è stato consegnato il questionario della Customer Satisfaction e soltanto 32 di questi lo hanno riconsegnato compilato. I giudizi espressi sono risultati al 100% positivi.	Accessibilità	Orari di apertura	100% molto soddisfatto
				Accessibilità fisica dei locali	100% molto soddisfatto
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	100% molto soddisfatto
			Tempestività		
				tempi medi di rilascio	Immediati
				tempi medi di rilascio inform.	Immediati
				tempi medi di risposta su reclamo	nessun reclamo
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	Buona
				Disponibilità modulistica	Buona
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	Buona
			Efficacia	Conformità	Buona
				Affidabilità	Buona
				Compiutezza	Buona



Carta dei Servizi Informativi
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

--	--	--	--	--	--

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

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

Servizio 1: Ufficio Relazioni con il pubblico

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	si intendono mantenere gli standards descritti nella Carta dei Servizi e si comunica, come da azione correttiva indicata e prevista per l'anno 2024, l'effettivo abbattimento delle Barriere architettoniche per l'accesso all'URP
MIGLIORAMENTO	Nell'ottica di un miglioramento della Performance, l'URP, si propone di sviluppare e progettare lo strumento informatico CHATBOT da inserire nel sito istituzionale del Comune al fine di fornire all'Utenza un accesso facile e veloce ad informazioni di primo livello.
AZIONI CORRETTIVE	Progettazione ed implementazione chatbot sul sito istituzionale di Palermo

Servizio 2: Casa Comunale

Servizio 3: Albo Pretorio

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	---
MIGLIORAMENTO	----
AZIONI CORRETTIVE	----

Carta dei Servizi Informativi
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Servizio 4: Oggetti smarriti

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Al fine di agevolare l'utenza è attivo un numero di telefono, riportato sul sito istituzionale, al quale richiedere le informazioni in modo da ridurre l'accesso del pubblico, necessario, invece, nei casi di consegna degli oggetti rinvenuti.
MIGLIORAMENTO	In ordine alle ipotesi di miglioramento degli standard è stato avviato lo studio di un percorso che consenta al cittadino attraverso l'accesso al sito istituzionale dell'Amministrazione l'inserimento della richiesta di informazioni. Tra le azioni di miglioramento del servizio rientra la riduzione dei plichi (contenenti gli oggetti rinvenuti) consegnati, da Poste Italiane, ai nostri uffici, tale riduzione è stata resa possibile grazie alle verifiche condotte sulla abnorme quantità di oggetti consegnati da Poste. Attraverso dette verifiche è stato accertato che Poste italiane consegnava all'A.C. tutti gli oggetti rinvenuti nelle cassette postali dei comuni della provincia contravvenendo al disposto dell'art. 927 del Codice Civile. Quanto sopra è stato confermato da interlocuzioni telefoniche con il personale addetto del Polo Logistico di Via Ugo La Malfa. Alla luce di quanto sopra espresso in seguito all'invito inoltrato a Poste di attenersi al rispetto di quanto previsto dal Codice Civile, oggi la quantità di oggetti consegnati all'ufficio Oggetti Smarriti si è ridotta del 70%. Inoltre tutti i distretti delle Poste Italiane d'Italia inviano al nostro Ufficio soltanto i documenti dei residenti nel Comune di Palermo.
AZIONI CORRETTIVE	In ordine alle azioni correttive si richiama il contenuto di quanto riportato nella parte relativa al miglioramento

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

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

Servizio 1: Ufficio Relazioni con il pubblico

Piano di miglioramento degli Standard

Sono stati avviati contatti con Sispi per la progettazione e successiva implementazione di un Chatbot sul sito del Comune, finalizzato a fornire all'Utenza informazioni di primo livello 24h/24h

Servizio 2: Casa Comunale

Piano di miglioramento degli Standard

Servizio 3: Albo Pretorio

Piano di miglioramento degli Standard

Servizio 4: Oggetti smarriti

Piano di miglioramento degli Standard

Sono stati avviati contatti con l'Ufficio Innovazione fornendo le indicazioni necessarie all'avvio delle procedure di implementazione del sito istituzionale dell'A.C. per fornire indicazioni chiare, veloci ed esaurienti all'utenza.

Carta dei Servizi Informativi
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

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

Servizio 1: Ufficio Relazioni con il pubblico

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	Durante l'esercizio 2024, sono state condotte analisi di benchmarking sui chatbot presenti sui siti istituzionali di altri Comuni italiani, con particolare attenzione allo strumento utilizzato dal Comune di Rimini. L'analisi condotta è stata effettuata nell'ottica di migliorare il servizio ai cittadini relativo all'accesso semplificato alle informazioni di primo livello.
descrivere le INIZIATIVE INTRAPRESE	Sono stati avviati contatti con Sispi per verificare la fattibilità della realizzazione dello strumento informatico Chatbot.
descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE	Progettare ed implementare Chatbot, di concerto con Sispi

Risultati ottenuti dal confronto dei livelli di qualità raggiunti da altre Amministrazioni	
Nell'ottica di una graduale "evoluzione" digitale e di una regolare progettazione del miglioramento dei servizi, il confronto ha portato a valutare la possibilità di progettare e realizzare lo strumento informatico Chatbot, innovativo per le PA.	

Carta dei Servizi Informativi
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Servizio 2: Casa Comunale

Servizio 3: Albo Pretorio

Servizio 4: Oggetti smarriti

Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del <i>Benchmarking</i>	
E' stata condotta un'analisi di BENCHMARKING nell'anno?	Durante l'esercizio 2024 sono state condotte talune analisi di benchmarking sulle attività poste in essere da altri Comuni del territorio nazionale, quali Milano, Roma, Torino, Varese
se SI indicare per quali SERVIZI descritti nella Carta è stata condotta	Le analisi condotte hanno avuto riguardo alle attività svolte dagli uffici Oggetti smarriti e rinvenuti . Dalle succitate analisi è emerso che occorre implementare e semplificare l'accesso da parte del cittadino alle informazioni riportate sul sito WEb dell'Amministrazione Comunale
descrivere le INIZIATIVE INTRAPRESE	Sono stati avviati contatti con l'Ufficio Innovazione fornendo le indicazioni necessarie all'avvio delle procedure
descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE	Aggiornamento ed implementazione del sito istituzionale dell'Amministratore
Risultati ottenuti dal confronto dei livelli di qualità raggiunti da altre Amministrazioni	
Il confronto ha portato a fare delle considerazioni in ordine alle ipotesi di miglioramento e contestualmente a valutare positivamente i risultati finora raggiunti dagli uffici dell'Amministrazione in termini di qualità del servizio reso	

