



Carta dei Servizi Ufficio Sport e Impianti Sportivi
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 Ufficio Sport e Impianti Sportivi
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

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

SERVIZI 1, 2, 3, 4, 5

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
0	NON SONO PERVENUTI RECLAMI				



Carta dei Servizi Ufficio Sport e Impianti Sportivi
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

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

SERVIZIO 1, 2, 3, 4 e 5

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 ALLE SOCIETA' SPORTIVE DI UN QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI FORNITI NELL'IMPIANTO SPORTIVO PALAMANGANO	2024	112	Accessibilità	Orari di apertura	SODDISFATTO
				Accessibilità fisica dei locali	SODDISFATTO
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	SODDISFATTO
			Tempestività	tempi medi di rilascio	MOLTO SODDISFATTO
				tempi medi di rilascio inform.	MOLTO SODDISFATTO
				tempi medi di risposta su reclamo	MOLTO SODDISFATTO
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	MOLTO SODDISFATTO
				Disponibilità modulistica	MOLTO SODDISFATTO
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	MOLTO SODDISFATTO
			Efficacia	Conformità	SODDISFATTO
				Affidabilità	SODDISFATTO
				Compiutezza	SODDISFATTO

Carta dei Servizi Ufficio Sport e Impianti Sportivi
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

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 ALLE SOCIETA' SPORTIVE DI UN QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI FORNITI NELL'IMPIANTO SPORTIVO PALAORETO	2024	70	Accessibilità	Orari di apertura	SODDISFATTO
				Accessibilità fisica dei locali	SODDISFATTO
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	SODDISFATTO
			Tempestività	tempi medi di rilascio	MOLTO SODDISFATTO
				tempi medi di rilascio inform.	MOLTO SODDISFATTO
				tempi medi di risposta su reclamo	MOLTO SODDISFATTO
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	MOLTO SODDISFATTO
				Disponibilità modulistica	MOLTO SODDISFATTO
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	MOLTO SODDISFATTO
			Efficacia	Conformità	SODDISFATTO
				Affidabilità	SODDISFATTO
				Compiutezza	SODDISFATTO



Carta dei Servizi Ufficio Sport e Impianti Sportivi
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

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 ALLE SOCIETA' SPORTIVE DI UN QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI FORNITI NELL'IMPIANTO SPORTIVO BORGIO ULIVIA	SOLO PRIMO SEMESTRE 2024 PER RISTRUTTURAZIONE DELL'IMPIANTO	46	Accessibilità	Orari di apertura	SODDISFATTO
				Accessibilità fisica dei locali	SODDISFATTO
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	SODDISFATTO
			Tempestività	tempi medi di rilascio	SODDISFATTO
				tempi medi di rilascio inform.	SODDISFATTO
				tempi medi di risposta su reclamo	SODDISFATTO
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	SODDISFATTO
				Disponibilità modulistica	SODDISFATTO
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	SODDISFATTO
			Efficacia	Conformità	SODDISFATTO
				Affidabilità	SODDISFATTO
				Compiutezza	SODDISFATTO

Carta dei Servizi Ufficio Sport e Impianti Sportivi
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

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 ALLE SOCIETA' SPORTIVE DI UN QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI FORNITI NELL'IMPIANTO SPORTIVO PALESTRA VALENTINO RENDA	2024	63	Accessibilità	Orari di apertura	MOLTO SODDISFATTO
				Accessibilità fisica dei locali	MOLTO SODDISFATTO
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	MOLTO SODDISFATTO
			Tempestività	tempi medi di rilascio	SODDISFATTO
				tempi medi di rilascio inform.	SODDISFATTO
				tempi medi di risposta su reclamo	SODDISFATTO
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	SODDISFATTO
				Disponibilità modulistica	SODDISFATTO
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	SODDISFATTO
			Efficacia	Conformità	SODDISFATTO
				Affidabilità	SODDISFATTO
				Compiutezza	SODDISFATTO

Carta dei Servizi Ufficio Sport e Impianti Sportivi
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

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 ALLE SOCIETA' SPORTIVE DI UN QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI FORNITI NELL'IMPIANTO SPORTIVO PISCINA COMUNALE	SOLO PRIMO SEMESTRE 2024 PER RISTRUTTURAZIONE DELL'IMPIANTO	112	Accessibilità	Orari di apertura	POCO SODDISFATTO
				Accessibilità fisica dei locali	POCO SODDISFATTO
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	POCO SODDISFATTO
			Tempestività	tempi medi di rilascio	SODDISFATTO
				tempi medi di rilascio inform.	SODDISFATTO
				tempi medi di risposta su reclamo	SODDISFATTO
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	SODDISFATTO
				Disponibilità modulistica	SODDISFATTO
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	SODDISFATTO
			Efficacia	Conformità	SODDISFATTO
				Affidabilità	SODDISFATTO
				Compiutezza	SODDISFATTO

Carta dei Servizi Ufficio Sport e Impianti Sportivi
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

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 ALLE SOCIETA' SPORTIVE DI UN QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI FORNITI NELL'IMPIANTO SPORTIVO STADIO DELLE PALME	2024	115	Accessibilità	Orari di apertura	SODDISFATTO
				Accessibilità fisica dei locali	SODDISFATTO
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	SODDISFATTO
			Tempestività	tempi medi di rilascio	SODDISFATTO
				tempi medi di rilascio inform.	SODDISFATTO
				tempi medi di risposta su reclamo	SODDISFATTO
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	SODDISFATTO
				Disponibilità modulistica	SODDISFATTO
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	SODDISFATTO
			Efficacia	Conformità	MOLTO SODDISFATTO
				Affidabilità	MOLTO SODDISFATTO
				Compiutezza	MOLTO SODDISFATTO

Carta dei Servizi Ufficio Sport e Impianti Sportivi
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

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 ALLE SOCIETA' SPORTIVE DI UN QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI FORNITI NELL'IMPIANTO SPORTIVO PISTA DI PATTINAGGIO C/O GIARDINO INGLESE	2024	10	Accessibilità	Orari di apertura	POCO SODDISFATTO
				Accessibilità fisica dei locali	POCO SODDISFATTO
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	POCO SODDISFATTO
			Tempestività	tempi medi di rilascio	MOLTO SODDISFATTO
				tempi medi di rilascio inform.	MOLTO SODDISFATTO
				tempi medi di risposta su reclamo	MOLTO SODDISFATTO
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	MOLTO SODDISFATTO
				Disponibilità modulistica	MOLTO SODDISFATTO
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	MOLTO SODDISFATTO
			Efficacia	Conformità	SODDISFATTO
				Affidabilità	SODDISFATTO
				Compiutezza	SODDISFATTO

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2024

SERVIZI 1, 2, 3, 4 e 5

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	MANTENIMENTO DEGLI STANDARD PREFISSATI NELLA CARTA DEI SERVIZI
MIGLIORAMENTO	-----
AZIONI CORRETTIVE	-----

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

SERVIZI 1, 2, 3, 4 e 5

Piano di miglioramento degli Standard

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

SERVIZI 1, 2, 3, 4 e 5

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
