

## REPORT CUSTOMER SATISFACTION 2022 - SEGRETERIA GENERALE

### Servizio adempimenti necessari alla formalizzazione dei contratti stipulati in forma di atto pubblico amministrativo o di scrittura privata

Nell'anno 2022 il Servizio Adempimenti necessari alla formalizzazione dei contratti stipulati in forma di atto pubblico amministrativo o di scrittura privata, erogato dallo Staff della Segreteria Generale, è stato sottoposto ad una verifica qualitativa attraverso la somministrazione di un questionario di gradimento rivolto agli utenti esterni coinvolti direttamente dal servizio.

Tale verifica si è basata sulla rilevazione del grado di soddisfazione del servizio prestato, in relazione agli standard definiti dalla Carta dei Servizi, nell'ottica di individuarne e migliorarne le eventuali carenze.

#### LA RACCOLTA DEI DATI

Sono stati consegnati di persona, 2 questionari ad utenti esterni che hanno fruito del Servizio.

#### STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

Sono state sottoposte 10 domande, le prime 4 strettamente legate al servizio:

Informazioni disponibili sull'erogazione del servizio

Facilità di accesso al servizio

Chiarezza e disponibilità della modulistica

Tempestività del servizio

Le successive 5 riguardanti gli operatori:

Competenza e professionalità degli operatori

Cortesìa del personale

Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensivo

Capacità di adeguarsi alle esigenze

Disponibilità alla comprensione e alla ricerca di una soluzione ai problemi

Con la decima domanda è stato chiesto di giudicare il servizio in modo complessivo

Gli utenti hanno avuto 5 possibilità di risposta

Insoddisfatto

Poco soddisfatto

Abbastanza soddisfatto

Molto soddisfatto

Pienamente soddisfatto

#### I RISULTATI

I 2 questionari compilati, hanno riportato i seguenti risultati:

“Informazioni disponibili sull'erogazione del servizio”

0 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

0 Abbastanza soddisfatto

1 Molto soddisfatto

1 Pienamente soddisfatto

“Facilità di accesso al servizio”

0 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

0 Abbastanza soddisfatto

1 Molto soddisfatto

1 Pienamente soddisfatto

“Chiarezza e disponibilità della modulistica”

- 0 Insoddisfatto
- 0 Poco soddisfatto
- 0 Abbastanza soddisfatto
- 1 Molto soddisfatto
- 1 Pienamente soddisfatto

“Tempestività del servizio”

- 0 Insoddisfatto
- 0 Poco soddisfatto
- 0 Abbastanza soddisfatto
- 1 Molto soddisfatto
- 1 Pienamente soddisfatto

“Competenza e professionalità degli operatori”

- 0 Insoddisfatto
- 0 Poco soddisfatto
- 0 Abbastanza soddisfatto
- 0 Molto soddisfatto
- 2 Pienamente soddisfatto

“Cortesìa del personale”

- 0 Insoddisfatto
- 0 Poco soddisfatto
- 0 Abbastanza soddisfatto
- 0 Molto soddisfatto
- 2 Pienamente soddisfatto

“Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensivo”

- 0 Insoddisfatto
- 0 Poco soddisfatto
- 0 Abbastanza soddisfatto
- 0 Molto soddisfatto
- 2 Pienamente soddisfatto

“Capacità di adeguarsi alle esigenze”

- 0 Insoddisfatto
- 0 Poco soddisfatto
- 0 Abbastanza soddisfatto
- 0 Molto soddisfatto
- 2 Pienamente soddisfatto

“Disponibilità alla comprensione e alla ricerca di una soluzione ai problemi”

- 0 Insoddisfatto
- 0 Poco soddisfatto
- 0 Abbastanza soddisfatto
- 0 Molto soddisfatto
- 2 Pienamente soddisfatto

“Valutazione complessiva del servizio”

- 0 Insoddisfatto
- 0 Poco soddisfatto
- 0 Abbastanza soddisfatto

0 Molto soddisfatto  
2 Pienamente soddisfatto

In conclusione le risultanze dell'elaborazione delle schede, fornite con dato percentuale nell'allegato grafico, rappresentano una media elevata pari all' 80% che risulta essere "Pienamente soddisfatto".

Gli aspetti meno positivi, ma comunque con un alto standard qualitativo sono pari al 20% e sono rappresentati da:

Informazioni disponibili sull'erogazione del servizio

Facilità di accesso al servizio

Chiarezza e disponibilità della modulistica

Tempestività del servizio

ma che comunque sono stati valutati con "Molto soddisfatto"

Tali valutazioni forniscono spunti di ulteriori miglioramenti.

