

## **REPORT CUSTOMER SATISFACTION 2022 - SEGRETERIA GENERALE**

### **Servizio supporto amministrativo agli organi istituzionali per lo svolgimento dell'attività deliberativa (convocazioni, verbalizzazioni, registrazione, pubblicazione).**

Nell'anno 2022 il "Servizio supporto amministrativo agli organi istituzionali per lo svolgimento dell'attività deliberativa (convocazioni, verbalizzazioni, registrazione, pubblicazione)", 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, 10 questionari agli utenti che hanno fruito del Servizio di supporto e che risultano essere i Sindaci dei comuni appartenenti al libero Consorzio comunale, che compongono l'Assemblea del Consorzio, organo di indirizzo politico e di controllo dell'ente di area vasta.

#### **STRUTTURA DEL QUESTIONARIO**

Sono state sottoposte 14 domande, le prime 4 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

L'ultimo gruppo di 4 domande specificatamente inerenti il servizio:

Tempestività della trasmissione delle proposte di deliberazione iscritte all'ordine del giorno

Completezza chiarezza ed esaustività delle proposte di delibere

Modalità di verbalizzazione tramite registrazione audio

Modalità di pubblicazione delle deliberazioni mediante verbale sintetico e allegazione di file audio

Gli utenti hanno avuto 5 possibilità di risposta

Insoddisfatto

Poco soddisfatto

Abbastanza soddisfatto

Molto soddisfatto

Pienamente soddisfatto

#### **I RISULTATI**

I 10 questionari compilati, hanno riportato i seguenti risultati:

"Informazioni disponibili sull'erogazione del servizio"

0 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

2 Abbastanza soddisfatto

6 Molto soddisfatto

2 Pienamente soddisfatto

“Facilità di accesso al servizio”

0 Insoddisfatto  
1 Poco soddisfatto  
2 Abbastanza soddisfatto  
5 Molto soddisfatto  
2 Pienamente soddisfatto

“Chiarezza e disponibilità della modulistica”

0 Insoddisfatto  
1 Poco soddisfatto  
1 Abbastanza soddisfatto  
5 Molto soddisfatto  
3 Pienamente soddisfatto

“Tempestività del servizio”

0 Insoddisfatto  
1 Poco soddisfatto  
1 Abbastanza soddisfatto  
5 Molto soddisfatto  
3 Pienamente soddisfatto

“Competenza e professionalità degli operatori”

0 Insoddisfatto  
0 Poco soddisfatto  
1 Abbastanza soddisfatto  
3 Molto soddisfatto  
6 Pienamente soddisfatto

“Cortesìa del personale”

0 Insoddisfatto  
0 Poco soddisfatto  
1 Abbastanza soddisfatto  
3 Molto soddisfatto  
6 Pienamente soddisfatto

“Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensivo”

0 Insoddisfatto  
0 Poco soddisfatto  
1 Abbastanza soddisfatto  
5 Molto soddisfatto  
4 Pienamente soddisfatto

“Capacità di adeguarsi alle esigenze”

1 Insoddisfatto  
0 Poco soddisfatto  
1 Abbastanza soddisfatto  
6 Molto soddisfatto  
2 Pienamente soddisfatto

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

0 Insoddisfatto  
0 Poco soddisfatto

1 Abbastanza soddisfatto  
7 Molto soddisfatto  
3 Pienamente soddisfatto

“Valutazione complessiva del servizio”

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

“Tempestività della trasmissione delle proposte di deliberazione iscritte all’ordine del giorno”

0 Insoddisfatto  
1 Poco soddisfatto  
2 Abbastanza soddisfatto  
3 Molto soddisfatto  
4 Pienamente soddisfatto

“Completezza chiarezza ed esaustività delle proposte di delibere”

0 Insoddisfatto  
0 Poco soddisfatto  
1 Abbastanza soddisfatto  
5 Molto soddisfatto  
4 Pienamente soddisfatto

“Modalità di verbalizzazione tramite registrazione audio”

0 Insoddisfatto  
0 Poco soddisfatto  
1 Abbastanza soddisfatto  
6 Molto soddisfatto  
3 Pienamente soddisfatto

“Modalità di pubblicazione delle deliberazioni mediante verbale sintetico e allegazione di file audio”

0 Insoddisfatto  
0 Poco soddisfatto  
1 Abbastanza soddisfatto  
6 Molto soddisfatto  
3 Pienamente soddisfatto

In conclusione le risultanze dell’elaborazione delle schede, rappresentano una media elevata pari all’85% di risposte tra “Molto soddisfatto e “Pienamente soddisfatto”, “Abbastanza soddisfatto” l’11%, mentre gli aspetti meno positivi sono rappresentati dal 3% che risulta essere “Poco soddisfatto” per

Facilità di accesso al servizio

Chiarezza e disponibilità della modulistica

Tempestività del servizio

Tempestività della trasmissione delle proposte di deliberazione iscritte all’ordine del giorno

Solo 1 risposta, che rappresenta l’1% ha riportato il giudizio “Insoddisfatto” al quesito Capacità di adeguarsi alle esigenze

Tali valutazioni forniscono spunti di ulteriori miglioramenti.

