

## REPORT CUSTOMER SATISFACTION 2023 – Settore VI

### Istruttoria per adozioni A.U.A (Autorizzazione Unica Ambientale)

Nell'anno 2023 il servizio di Istruttoria per adozioni di Autorizzazione Unica Ambientale A.U.A., erogato dal settore VI, è stato sottoposto ad una verifica qualitativa attraverso la somministrazione di un questionario di gradimento rivolto agli utenti esterni, che utilizzano il 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

Agli utenti che hanno fatto richiesta di adozione A.U.A., è stata sottoposta la scheda da compilare e sono stati raccolti 15 questionari.

#### 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 riguardano 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 15 questionari compilati, hanno fornito i seguenti risultati:

“Informazioni disponibili sull'erogazione del servizio”

0 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

1 Abbastanza soddisfatto

3 Molto soddisfatto

11 Pienamente soddisfatto

“Facilità di accesso al servizio”

0 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

1 Abbastanza soddisfatto

8 Molto soddisfatto

6 Pienamente soddisfatto

“Chiarezza e disponibilità della modulistica”

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

“Tempestività del servizio”

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

“Competenza e professionalità degli operatori”

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

“Cortesìa del personale”

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

“Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensivo”

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

“Capacità di adeguarsi alle esigenze”

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

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

- 0 Insoddisfatto
- 0 Poco soddisfatto
- 1 Abbastanza soddisfatto
- 5 Molto soddisfatto
- 8 Pienamente soddisfatto
- 1 Non ha risposto

“Valutazione complessiva del servizio”

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

## 12 Pienamente soddisfatto

In conclusione le risultanze dell'elaborazione delle schede, fornite con dato percentuale nell'allegato grafico, rappresentano una media elevata pari al 93% complessivamente tra "Pienamente soddisfatto" e "Molto soddisfatto".

Nel complesso delle rilevazioni, gli aspetti meno positivi sono rappresentati dal 7% e risultano essere:

Informazioni disponibili sull'erogazione del servizio

Facilità di accesso al servizio

Chiarezza e disponibilità della modulistica

Tempestività del servizio

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

Valutazione complessiva del servizio

ma che comunque sono valutati con "Abbastanza soddisfatto"

Tali valutazioni forniscono spunti di ulteriori miglioramenti.

