

REPORT CUSTOMER SATISFACTION 2024

Servizio rilascio di autorizzazioni e concessioni relativi agli accessi lungo le Strade Provinciali

Nell'anno 2024 il servizio di rilascio di autorizzazioni e concessioni relativi agli accessi lungo le Strade Provinciali, è stato sottoposto ad una verifica qualitativa attraverso la somministrazione di un questionario di gradimento rivolto agli utenti esterni, che utilizzano direttamente 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

Secondo disposizione dell'Organismo di Controllo di gestione e strategico Integrato, con nota protocollo n. 000629 del 10/01/2025, sono stati trasmessi all'Urp i questionari di gradimento compilati dagli utenti esterni che hanno fruito del servizio nell'anno 2024.

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

Cortesia 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 34 questionari compilati e restituiti, hanno dato i seguenti risultati:

“Informazioni disponibili sull'erogazione del servizio”

1 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

3 Abbastanza soddisfatto

3 Molto soddisfatto

27 Pienamente soddisfatto

“Facilità di accesso al servizio”

1 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

3 Abbastanza soddisfatto

3 Molto soddisfatto

27 Pienamente soddisfatto

“Chiarezza e disponibilità della modulistica”

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

“Tempestività del servizio”

1 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
2 Abbastanza soddisfatto
7 Molto soddisfatto
24 Pienamente soddisfatto

“Competenza e professionalità degli operatori”

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

“Cortesìa del personale”

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

“Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensivo”

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

“Capacità di adeguarsi alle esigenze”

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

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

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

“Valutazione complessiva del servizio”

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

In conclusione le risultanze dell'elaborazione delle schede, fornite con dato percentuale nell'allegato grafico, rappresentano una media elevata pari al 91% complessivamente tra "Pienamente soddisfatto" e "Molto soddisfatto".

Nel complesso delle rilevazioni, gli aspetti meno positivi sono rappresentati dal 6% 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";

mentre solamente il 3% è risultato "Insoddisfatto" relativamente alle 10 domande

Tali valutazioni forniscono spunti di ulteriori miglioramenti.

