

REPORT CUSTOMER SATISFACTION 2023 - SEGRETERIA GENERALE

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

Durante il 2023, 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 prestatto, in relazione agli standard definiti dalla Carta dei Servizi, nell'ottica di individuarne gli aspetti critici ed attivare progressivi interventi di miglioramento.

LA RACCOLTA DEI DATI

Sono stati consegnati 30 questionari ad utenti esterni che hanno fruito del Servizio.

STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

Sono state formulate 10 domande, di cui 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 30 questionari compilati, hanno riportato i seguenti risultati:

“Informazioni disponibili sull'erogazione del servizio”

0 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

5 Abbastanza soddisfatto

13 Molto soddisfatto

12 Pienamente soddisfatto

“Facilità di accesso al servizio”

1 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

8 Abbastanza soddisfatto

13 Molto soddisfatto

8 Pienamente soddisfatto

“Chiarezza e disponibilità della modulistica”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
8 Abbastanza soddisfatto
12 Molto soddisfatto
10 Pienamente soddisfatto

“Tempestività del servizio”

0 Insoddisfatto
1 Poco soddisfatto
5 Abbastanza soddisfatto
11 Molto soddisfatto
13 Pienamente soddisfatto

“Competenza e professionalità degli operatori”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
2 Abbastanza soddisfatto
11 Molto soddisfatto
17 Pienamente soddisfatto

“Cortesie del personale”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
2 Abbastanza soddisfatto
8 Molto soddisfatto
21 Pienamente soddisfatto

“Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensivo”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
1 Abbastanza soddisfatto
10 Molto soddisfatto
19 Pienamente soddisfatto

“Capacità di adeguarsi alle esigenze”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
2 Abbastanza soddisfatto
12 Molto soddisfatto
16 Pienamente soddisfatto

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

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
2 Abbastanza soddisfatto
11 Molto soddisfatto
17 Pienamente soddisfatto

“Valutazione complessiva del servizio”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
2 Abbastanza soddisfatto
13 Molto soddisfatto
15 Pienamente soddisfatto

In conclusione le risultanze dell'elaborazione delle schede, fornite con dato percentuale nell'allegato grafico, rappresentano una media elevata pari all' 88% complessivamente tra "Pienamente soddisfatto" e "Molto soddisfatto"

Gli aspetti meno positivi, ma comunque con un alto standard qualitativo, sono pari al 12% e sono rappresentati da:

Informazioni disponibili sull'erogazione del servizio

Facilità di accesso al servizio

Chiarezza e disponibilità della modulistica

Tempestività del servizio

valutati con "Molto soddisfatto"

Tali valutazioni forniscono spunti di ulteriori miglioramenti.

