

REPORT CUSTOMER SATISFACTION 2024

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

Durante il 2024, il Servizio Adempimenti necessari alla formalizzazione dei contratti stipulati in forma di atto pubblico amministrativo o di scrittura privata, 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

Secondo disposizione dell'Organismo di Controllo di Gestione e Strategico Integrato, con nota protocollo n. 0002469 del 28/01/2025, sono stati trasmessi all'Urp i questionari di gradimento compilati dagli utenti esterni che durante il 2024 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 42 questionari compilati, hanno riportato i seguenti risultati:

“Informazioni disponibili sull'erogazione del servizio”

0 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

2 Abbastanza soddisfatto

15 Molto soddisfatto

25 Pienamente soddisfatto

“Facilità di accesso al servizio”

1 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

6 Abbastanza soddisfatto

12 Molto soddisfatto

24 Pienamente soddisfatto

“Chiarezza e disponibilità della modulistica”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
6 Abbastanza soddisfatto
11 Molto soddisfatto
25 Pienamente soddisfatto

“Tempestività del servizio”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
6 Abbastanza soddisfatto
10 Molto soddisfatto
26 Pienamente soddisfatto

“Competenza e professionalità degli operatori”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
1 Abbastanza soddisfatto
9 Molto soddisfatto
32 Pienamente soddisfatto

“Cortesie del personale”

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

“Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensivo”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
2 Abbastanza soddisfatto
7 Molto soddisfatto
33 Pienamente soddisfatto

“Capacità di adeguarsi alle esigenze”

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

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

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

“Valutazione complessiva del servizio”

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

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

Gli aspetti meno positivi, ma comunque con un alto standard qualitativo, sono pari al 7% e sono rappresentati da:

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

valutati con "Abbastanza soddisfatto"

Tali valutazioni forniscono spunti di ulteriori miglioramenti.

