

REPORT CUSTOMER SATISFACTION 2024

Pareri legali ai Dirigenti

Nell'anno 2024 il servizio di parere legale ai dirigenti, è stato sottoposto ad una verifica qualitativa attraverso la somministrazione di un questionario di gradimento rivolto agli utenti interni, 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

Sono stati consegnati personalmente 7 questionari.

Secondo disposizione dell'Organismo di Controllo di gestione e strategico Integrato, con nota protocollo n. 0001861 del 22/01/2025, sono stati trasmessi all'Urp i questionari di gradimento compilati dagli utenti interni 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 7 questionari sono stati tutti compilati e restituiti e i risultati sono stati i seguenti:

“Informazioni disponibili sull'erogazione del servizio”

0 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

0 Abbastanza soddisfatto

2 Molto soddisfatto

5 Pienamente soddisfatto

“Facilità di accesso al servizio”

0 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

0 Abbastanza soddisfatto

2 Molto soddisfatto

5 Pienamente soddisfatto

“Chiarezza e disponibilità della modulistica”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
0 Abbastanza soddisfatto
0 Molto soddisfatto
6 Pienamente soddisfatto
1 Non ha risposto

“Tempestività del servizio”

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

“Competenza e professionalità degli operatori”

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

“Cortesìa del personale”

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

“Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensivo”

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

“Capacità di adeguarsi alle esigenze”

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

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

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

“Valutazione complessiva del servizio”

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

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

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

Informazioni disponibili sull'erogazione del servizio

Facilità di accesso al servizio

Capacità di adeguarsi alle esigenze

valutati con "Molto soddisfatto"

Tali valutazioni forniscono spunti di ulteriori miglioramenti.

