



Segreteria Generale

**Il Segretario Generale
dott.ssa Nausica Filippone**

Prot. n. 15206 del 27.12.2022

Al sig. Sindaco
Dott. Vittorio Zito

Ai Responsabili delle Aree Funzionali

Oggetto: Rilevazione esiti questionario Customer Satisfaction

In data 27.12.2022 presso l'Ufficio del Segretario Generale si procede alla rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza per come previsto dal Piano degli obiettivi assegnati alla scrivente ed approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 52 del 28.04.2022.

Si rappresenta che con determinazione n. 1 del 26.07.2022 della sottoscritta, è stato approvato il modello di questionario da somministrare all'utenza di seguito riportato

“QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI

Gentile Cittadino-Utente,

La invitiamo a compilare il seguente questionario per esprimere il grado di apprezzamento dei servizi erogati dall'Ente, l'avvio di quest'indagine è un'opportunità di confronto positivo con la popolazione (committente e destinatario dei nostri servizi) volto a migliorare la reciproca soddisfazione.

Alle domande che seguono risponda barrando la casella che più si avvicina al suo giudizio. Se ha qualche suggerimento o annotazione da dare può utilizzare lo spazio a disposizione in fondo.

Risponda con la massima libertà. Le garantiamo che il questionario è anonimo.

DATI DEL COMPILATORE

ETA'	SESSO	PROFESSIONE	SCUOLA
<input type="radio"/> 18-32	<input type="radio"/> femminile	<input type="radio"/> autonomo	<input type="radio"/> elementare
<input type="radio"/> 31-45	<input type="radio"/> maschile	<input type="radio"/> dipendente	<input type="radio"/> media
<input type="radio"/> 46-65		<input type="radio"/> pensionato	<input type="radio"/> superiore
<input type="radio"/> oltre 65		<input type="radio"/> disoccupato	<input type="radio"/> laurea
		<input type="radio"/> studente	

SERVIZI EROGATI

<input type="radio"/> TRASPORTO	<input type="radio"/> LAVORI PUBBLICI	<input type="radio"/> PROTEZIONE
<input type="radio"/> SCOLASTICO	<input type="radio"/> URBANISTICA	<input type="radio"/> CIVILE
<input type="radio"/> ISTRUZIONE	<input type="radio"/> PATRIMONIO	<input type="radio"/> RAGIONERIA
<input type="radio"/> MENSA	<input type="radio"/> DEMANIO	<input type="radio"/> TRIBUTI
<input type="radio"/> SCOLASTICHE	<input type="radio"/> EDILIZIA PRIVATA	<input type="radio"/> SERVIZI SOCIALI
<input type="radio"/> CIMITERO	<input type="radio"/> SUAP	<input type="radio"/> POLIZIA LOCALE
<input type="radio"/> PROTOCOLLO	<input type="radio"/> MANUTENZIONI	<input type="radio"/> ANAGRAFE
<input type="radio"/> SEGRETERIA	<input type="radio"/> AMBIENTE	<input type="radio"/> STATO CIVILE
<input type="radio"/> COMUNALE	<input type="radio"/> CONTENZIOSO	<input type="radio"/> ELETTORALE
<input type="radio"/> CENTRALINO		<input type="radio"/> BIBLIOTECA
		<input type="radio"/> CULTURA
		<input type="radio"/> TURISMO

E



GIUDIZIO SUI SERVIZI EROGATI

<p><i>Come giudica il livello di professionalità, cortesia e disponibilità del personale?</i></p> <ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Pessima<input type="radio"/> Scarsa<input type="radio"/> Sufficiente<input type="radio"/> Buona<input type="radio"/> Ottima<input type="radio"/> Non si pronuncia	<p><i>Come giudica la chiarezza, adeguatezza delle informazioni ricevute?</i></p> <ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Pessima<input type="radio"/> Scarsa<input type="radio"/> Sufficiente<input type="radio"/> Buona<input type="radio"/> Ottima<input type="radio"/> Non si pronuncia	<p><i>Come giudica l'adeguatezza dell'orario di apertura al pubblico dell'ufficio?</i></p> <ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Pessima<input type="radio"/> Scarsa<input type="radio"/> Sufficiente<input type="radio"/> Buona<input type="radio"/> Ottima<input type="radio"/> Non si pronuncia
<p><i>Come giudica il tempo di attesa per accedere ai servizi richiesti?</i></p> <ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Pessima<input type="radio"/> Scarsa<input type="radio"/> Sufficiente<input type="radio"/> Buona<input type="radio"/> Ottima<input type="radio"/> Non si pronuncia	<p><i>Come giudica la facilità di accesso e l'accoglienza dei locali comunali o sul sito web?</i></p> <ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Pessima<input type="radio"/> Scarsa<input type="radio"/> Sufficiente<input type="radio"/> Buona<input type="radio"/> Ottima<input type="radio"/> Non si pronuncia	<p><i>Come giudica i tempi di risposta?</i></p> <ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Pessima<input type="radio"/> Scarsa<input type="radio"/> Sufficiente<input type="radio"/> Buona<input type="radio"/> Ottima<input type="radio"/> Non si pronuncia

Nel ringraziarla per il suo prezioso contributo, la informiamo che il presente questionario verrà utilizzato esclusivamente per la misurazione della qualità dei servizi offerti al cittadino. I dati da Lei forniti verranno trattati in forma aggregata e rigorosamente anonima. Non verranno presi in considerazione i questionari contenenti frasi ingiuriose.

Se lo ritiene opportuno esprima qui sotto eventuali proposte o considerazioni che possono migliorare i servizi:

Accetto le condizioni secondo la privacy policy ai sensi dell'art. 13 del d.lgs. n. 196/2003- Codice in materia di protezione dei dati personali."

In via di prima applicazione è stata disposta la somministrazione cartacea mediante l'apposizione di specifici contenitori dei relativi moduli a partire dal 01.08.2022. Tuttavia, avendo riscontrato una totale assenza di risposta dell'utenza attraverso detta modalità, l'Ufficio si è attivato già dal mese di settembre 2022 a favorire la somministrazione mediante modalità telematica del questionario.

Pertanto il periodo di indagine deve focalizzarsi nel periodo di fine settembre-novembre 2022 e quindi su un arco temporale limitato a poco più di due mesi. Hanno partecipato all'indagine di customer n. 18 utenti. L'esito riscontrato è il seguente:



DATI DEL COMPILATORE

ETA'	SESSO	PROFESSIONE	SCUOLA
n.2 (18-32)=11,12% ile	n. 9 donne 50%	Autonomo 3 (16,66%)	Elementare 0
n..8(31-45)=44,44% 0	n. 9 uomini (50%)	dipendente 10 (55,55%)	media 1 (5,55%)
n..8(46-65)=44,44%		pensionato 2 (11,12%)	superiore 6 (33,34%)
		disoccupato 2 (11,12%)	laurea 11 (61,11%)
		studente 1 (5,55%)	

SERVIZI EROGATI

TRASPORTO	LAVORI PUBBLICI 1 (5,55%)	PROT. CIVILE 0
SCOLASTICO 0	URBANISTICA 0	RAGIONERIA 0
ISTRUZIONE 2 (11,12%)	PATRIMONIO 1 (5,55%)	TRIBUTI 0
MENSA 0	DEMANIO 0	SER. SOCIALI 2 (11,12%)
CIMITERO 0	EDILIZIA PRIVATA 0	POL. LOCALE 1 (5,55%)
PROTOCOLLO 0	SUAP 0	ANAGRAFE 4 (22,23%)
SEGR.COM.LE 1 (5,55%)	MANUTENZIONI 0	STATO CIVILE 1 (5,55%)
CENTRALINO 1 (5,55%)	AMBIENTE 4 (22,23%)	ELETTORALE 0
	CONTENZIOSO 0	BIBLIOTECA 0
		CULT. E TURISMO 0

GIUDIZIO SUI SERVIZI EROGATI

<i>Come giudica il livello di professionalità, cortesia e disponibilità del personale?</i>	<i>Come giudica la chiarezza, adeguatezza delle informazioni ricevute?</i>	<i>Come giudica l'adeguatezza dell'orario di apertura al pubblico dell'ufficio?</i>
○ Pessima 2 (11,12%)	○ Pessima 1 (5,55%)	○ Pessima 4 (22,23%)
○ Scarsa 1 (5,55%)	○ Scarsa 2 (11,12%)	○ Scarsa 1 (5,55%)
○ Sufficiente 5 (27,77%)	○ Sufficiente 5 (27,77%)	- Sufficiente 6 (33,33%)
○ Buona 4 (22,23%)	○ Buona 2 (11,12%)	○ Buona 2 (11,12%)
○ Ottima 6 (33,33%)	○ Ottima 7 (38,89%)	○ Ottima 5 (27,77%)
○ Non si pronuncia 0	○ Non si pronuncia 1 (5,55%)	○ Non si pronuncia 0
<i>Come giudica il tempo di attesa per accedere ai servizi richiesti?</i>	<i>Come giudica la facilità di accesso e l'accoglienza dei locali comunali o sul sito web?</i>	<i>Come giudica i tempi di risposta?</i>
○ Pessima 3 (16,655%)	○ Pessima 2 (11,12%)	○ Pessima 2 (11,12%)
○ Scarsa 4 (22,23%)	○ Scarsa 3 (16,66%)	○ Scarsa 3 (16,66%)
○ Sufficiente 3 (16,655%)	○ Sufficiente 4 (22,23%)	○ Sufficiente 3 (16,66%)
		○ Buona 7 (38,9%)



Comune di Roccella Jonica
Città Metropolitana di Reggio Calabria

<input type="radio"/> Buona (22,23%)	4	<input type="radio"/> Buona (33,33%)	6	<input type="radio"/> Ottima (16,66%)	3
<input type="radio"/> Ottima (22,23%)	4	<input type="radio"/> Ottima (16,66%)	3	<input type="radio"/> Non si pronuncia 0	
<input type="radio"/> Non si pronuncia 0		<input type="radio"/> Non si pronuncia 0			

Da una lettura sintetica si riscontra che hanno svolto il questionario in pari percentuale uomini e donne, prevalentemente con status di lavoratore dipendente laureato.

Seppure il campione risulta esiguo ha tuttavia una certa significatività atteso il fatto che l'indagine rileva i dati di poco più di due mesi in quanto la somministrazione cartacea non ha fornito alcun riscontro. Ne discende che rispetto all'arco temporale di rilevazione l'esito ha una valenza sufficientemente indicativa.

I servizi maggiormente fruiti risultano essere quelli del servizio anagrafe e servizio ambiente (22,23%) seguiti da istruzione e politiche sociali (11,12%).

Dai dati riscontrati emerge che su tutte le domande si è registrata una percentuale più alta di giudizi medio alti con un minore scarto tra giudizi medio-negativi (pessimo-scarso-sufficiente) e giudizi medio positivi (sufficiente-buono-ottimo) in ordine ai quesiti relativi al tempo di attesa per accedere ai servizi e all'adeguatezza dell'orario di apertura degli uffici.

Tuttavia, tenendo conto dei dati comunque migliorabili, si dà atto in ogni caso che gli esiti registrati sono stati tutti positivi.

Il presente report sintetico viene trasmesso al Sindaco, anche nella qualità di Presidente della Giunta Comunale, e ai Responsabili dei Servizi con i quali saranno condivisi i dati relativi ai servizi di competenza.

Distinti saluti,

Roccella Ionica, li 27.12.2022

Il Segretario Generale
Dott.ssa Nausica Filippone

