



VERBALE SUI QUESTIONARI DI GRADIMENTO SOMMINISTRATI NEL MESE DI NOVEMBRE 2019

In data **17 dicembre 2019**, presso l'ufficio AA.GG. e Legali – Staff Segretario, alla presenza di:

- Dott.ssa Nadia Minelli – P.O. responsabile del Servizio Organizzazione e Servizi Strategici;
- Cinzia Mattiacci – Istruttore amministrativo Ufficio Programmazione e Controllo;
- Milena Bichi - Istruttore amministrativo Ufficio AA.GG. e Legali – Staff Segretario;

sono state aperte le scatole contenenti i questionari di gradimento compilati dagli utenti nel mese di novembre 2019.

Nell'ottica del miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, il Comune di Gubbio ha promosso lo svolgimento di un'indagine di "Customer Satisfaction" finalizzata a rilevare la qualità percepita dall'utente e il grado di soddisfazione.

Il presente documento ha lo scopo di illustrare i risultati emersi dall'indagine svolta nel suddetto mese e rivolta agli utenti dei seguenti uffici:

- *Servizio Suape – Protocollo interno e archiviazione pratiche;*
- *Servizi Demografici – Anagrafe;*
- *Servizi Sociali Associati e Politiche Abitative – Accoglienza-Attività di Front Office.*

In modo particolare, sono stati oggetto di indagine gli orari di apertura dei servizi, i tempi di attesa allo sportello, i tempi di risposta alle esigenze, la cortesia e competenza della risposta.

Lo strumento scelto per l'indagine è stato un questionario cartaceo, da compilare in forma anonima, basato sul sistema delle tre "emoticons".

Per ciascun ufficio sono state raccolte le seguenti schede:

Servizio SUAPE – Protocollo interno e archiviazione pratiche: n. 7	Servizi Demografici - Anagrafe: n. 35	Servizi Sociali e Politiche Abitative – Accoglienza-Front Office: n. 109
---	--	---




Dall'esame delle schede sono emersi i risultati di seguito descritti.

Servizio SUAPE – Protocollo interno e archiviazione pratiche

Si evidenzia che per il Servizio SUAPE – Protocollo interno e archiviazione pratiche essendo state compilati pochi questionari (totale 7 schede di cui 4 non compilate) il campione non è rappresentativo e pertanto risulta scarsamente significativo riportare gli esiti riferiti solamente a 3 utenti.

Settore Servizi Strategici e alle Persone Servizio Organizzazione e Servizi Strategici	Gubbio, P.zza Grande n. 9 Tel. 075 9237 223 – 220 Fax 075 9237 224	Email: programmazionecontrollo@comune.gubbio.pg.it
---	--	--






Servizi Demografici - Anagrafe	Soddisfatto (livello alto) 	Abbastanza soddisfatto (livello medio) 	Insoddisfatto (livello basso) 	Non compilato
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	26	4	2	3
Cortesìa del personale	27	5	0	3
Tempestività delle risposte (anche tramite posta elettronica)	24	6	1	4
Orari di apertura al pubblico	26	5	1	3
Facilità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi	24	5	3	3
Facilità di individuare l'operatore cui rivolgersi	25	4	3	3
Tempi di attesa per accedere ai servizi	22	2	8	3
Servizi on-line e facilità ad ottenere le informazioni tramite il sito internet	21	5	5	4
Qual e' il tuo giudizio complessivo sul servizio ottenuto?	23	3	5	4

Se sei già stato in passato presso lo sportello contattato trovi che la qualità del servizio sia:	PEGGIORATA	INVARIATA	MIGLIORATA	Non compilato
	8	9	10	8
In cosa il servizio è peggiorato o migliorato?				Totali
<i>Non compilato</i>				25
Migliorato nel personale				1
Più efficienti				1
Migliorato nella cortesia e velocità nelle risposte				1
Peggiorato in poco personale, troppa fila / Nei tempi di attesa				4
Tutto bene / tutto ok				3
				35

Suggerimenti generali	Totali
<i>Non compilato</i>	26
Unire in unico stabile gli uffici	1
Più personale / Aprire più sportelli	3
Migliorare i servizi su internet	1
Tutto bene / tutto ok / niente	3
Tutto fare	1
	35



Servizi Sociali e Politiche Abitative – Accoglienza – Attività di Front Office	Soddisfatto (livello alto) 	Abbastanza soddisfatto (livello medio) 	Insoddisfatto (livello basso) 	Non compilato
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	107	1	1	
Cortesìa del personale	107	2		
Tempestività delle risposte (anche tramite posta elettronica)	103	6		
Orari di apertura al pubblico	88	19	1	1
Facilità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi	89	19	1	
Facilità di individuare l'operatore cui rivolgersi	96	12		1
Tempi di attesa per accedere ai servizi	95	12		2
Servizi on-line e facilità ad ottenere le informazioni tramite il sito internet	57	24	2	26
Qual e' il tuo giudizio complessivo sul servizio ottenuto?	101	4	1	3

Se sei già stato in passato presso lo sportello contattato trovi che la qualità del servizio sia:	PEGGIORATA	INVARIATA	MIGLIORATA	Non compilato
	2	31	40	36

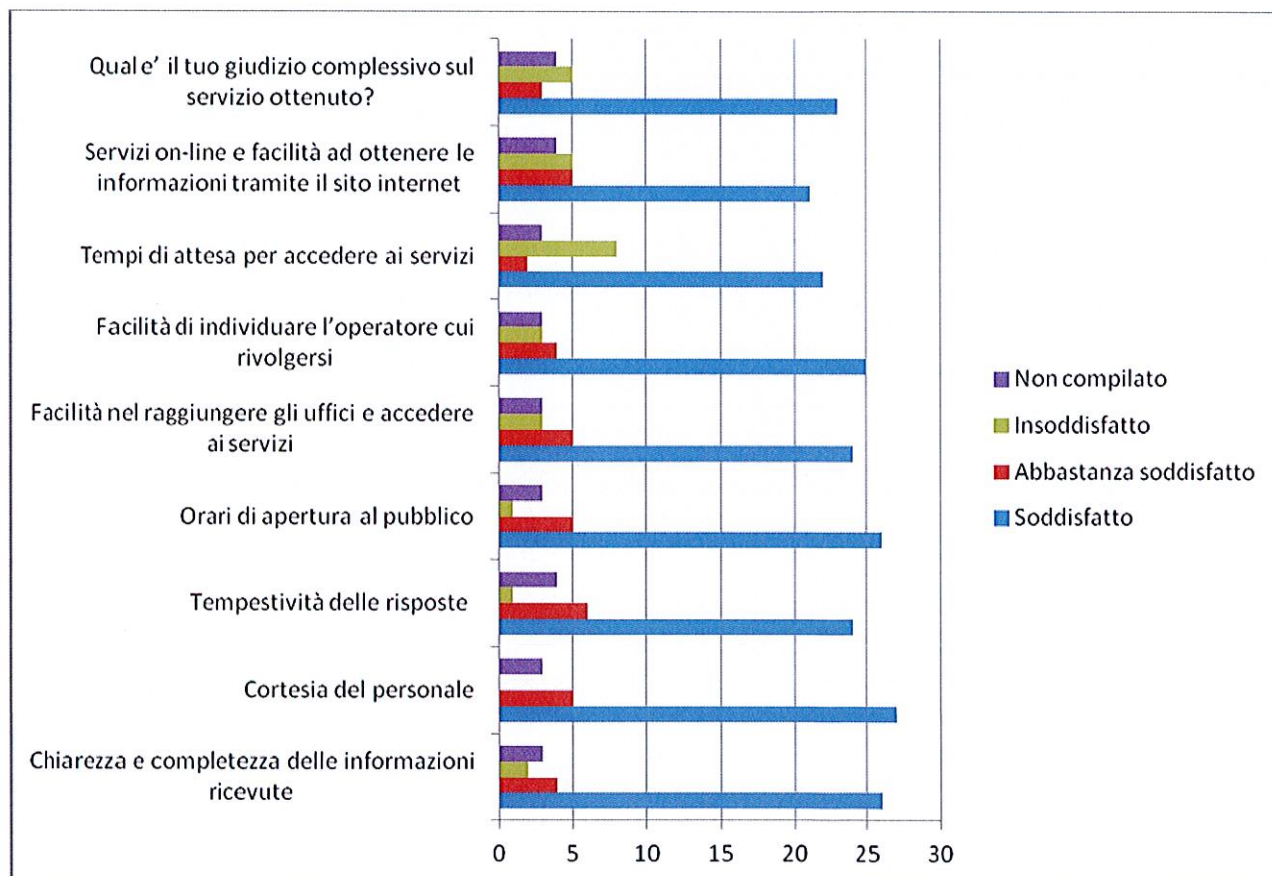
In cosa il servizio è peggiorato o migliorato?	Totali
<i>Non compilato</i>	93
Niente	1
Migliorato in tutto	2
Sono sempre più gentili e capaci di risolvere i problemi anche quelli più complicati/ cortesìa e grande supporto	2
Migliorato nell'aiutarci	1
Migliorato nell'organizzazione degli uffici, la divisione tra assistenti sociali e tra chi si occupa del pubblico permette maggiore riservatezza per chi deve avere un colloquio con gli assistenti sociali	1
Migliorato nella tempestività di informazioni	1
Migliorato in chiarezza e qualità nel servizio	2
Era la prima volta che mi presentavo allo sportello	1
Migliorato nella gentilezza/cortesìa	2
Migliorato nell'accoglienza e tempestività	1
Migliorato nelle spiegazioni e nella cordialità	1
Migliorato in tempi di ricevimento	1
	109



Suggerimenti generali	Totali
<i>Non compilato</i>	104
Non ho suggerimenti	1
Continuare sempre così	1
Collocazione non chiara, difficoltà nel raggiungere gli uffici – segnaletica più chiara / E' difficile capire a quale ufficio accedere – troppo dispersivo	2
Cortesia poca da parte di qualcuno	1
	109

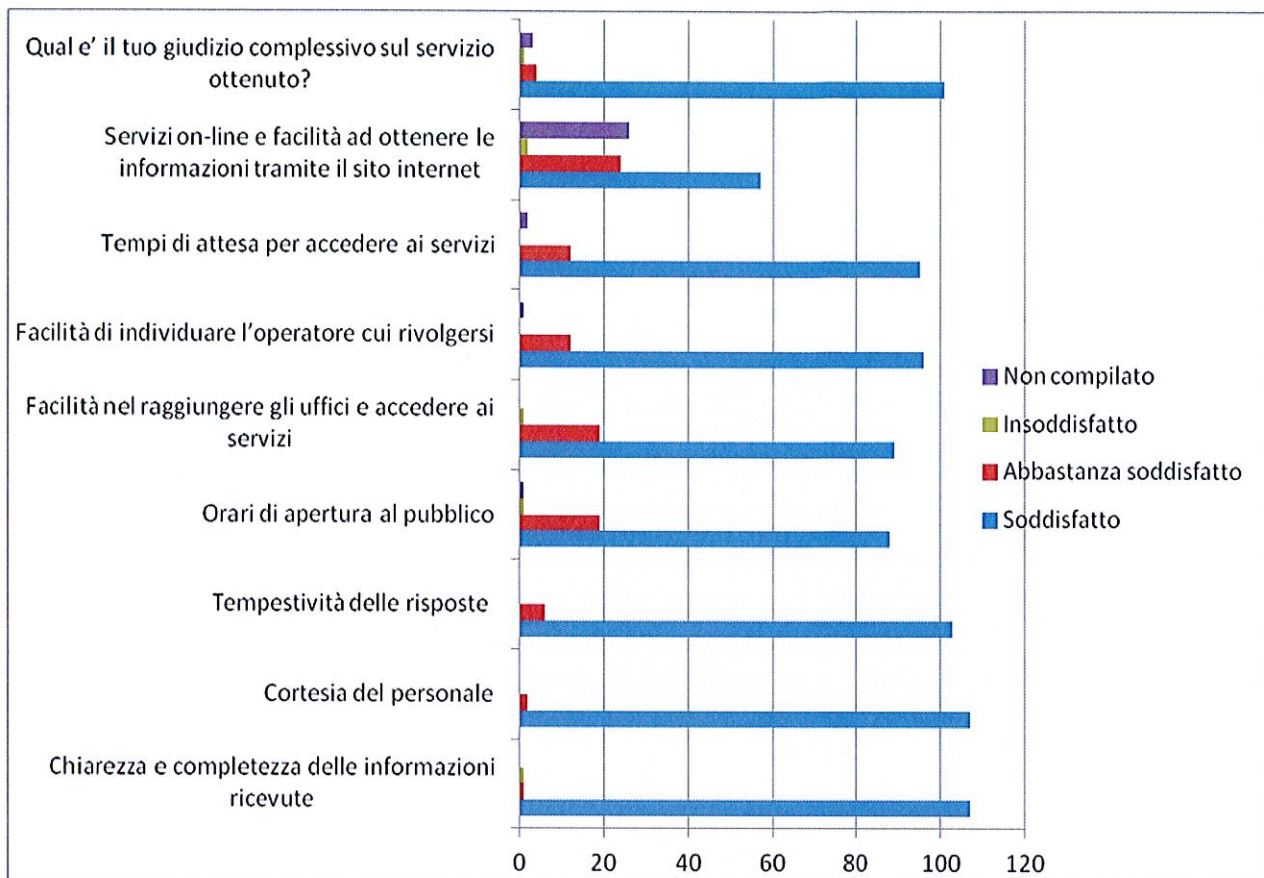
Rappresentazione grafica degli esiti

Servizi Demografici – Anagrafe





Servizi Sociali e Politiche Abitative – Accoglienza – Attività di Front Office



Firme:

Nadia Minelli

Cinzia Mattiacci

Milena Bichi