



COMUNE DI ALBISSOLA MARINA

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

15 APRILE 2023 - 31 OTTOBRE 2023

Analisi dell'indagine

- La Ricerca è svolta nell'ambito dei Controlli Interni Strategici e del Controllo degli Standard di qualità della performance organizzativa dell'Ente.

L'indagine

- Il primo obiettivo dell'indagine è rilevare il livello di gradimento dei servizi comunali e conoscere le effettive esigenze dell'utenza, per una corretta organizzazione delle modalità di fruizione dei servizi.
- Il secondo obiettivo dell'indagine è analizzare il grado di soddisfazione dei vari servizi interni riguardo all'organizzazione e alle modalità di svolgimento delle varie pratiche.
- **L'indagine** è un' importante occasione di **partecipazione**, con cui ogni cittadino, professionista o impresa che si trovi ad interagire con il Comune di Albisola Marina, ha la possibilità di esprimere le proprie opinioni e fornire suggerimenti.
- I **risultati dell'indagine** consentono di raccogliere elementi utili per le azioni di **miglioramento** in termini di **efficienza** ed **efficacia** dei servizi.
- Le **conclusioni dell'indagine** consentono di indirizzare la strategia politica dell'Amministrazione comunale sul territorio.
- La rilevazione ha avuto una durata di 200 **giorni** con inizio il giorno **15 Aprile 2023** e conclusione il **31 Ottobre 2023**
- E' stato effettuato un primo monitoraggio iniziato il 15/05/2023 e terminato il 30/05/2023 e predisposta una relazione assunta a Prot. n.° 8860 in data 30/05/2023

- E' stato effettuato un secondo monitoraggio iniziato il 15/09/2023 e terminato il 29/09/2023 e predisposta una relazione assunta a Prot. n.° 15832 in data 29/09/2023

I questionari

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI SERVIZI COMUNALI

- Il questionario è anonimo, ed è suddiviso in **7 sezioni** a più quesiti e risposte multiple, di seguito riportate:

SEZIONE A- SCHEDA ANAGRAFICA

Tipologia di utente: privato professionista

Sesso: M F

Età: _____

SEZIONE B- DATI RELATIVI AL SERVIZIO

A quale di questi uffici si è rivolto per trattare una sua pratica o averne notizie?

- Ufficio Protocollo/ Archivio/ Relazioni con il Pubblico
- Ufficio Anagrafe/ Elettorale/ Stato Civile
- Ufficio Ced/ Comunicazione Istituzionale
- Ufficio Tributi
- Ufficio Segreteria/ Affari Generali/ Contratti/ Personale
- Ufficio Cimiteriale
- Ufficio Ragioneria/ Servizio Economato
- Ufficio Pubblica Istruzione
- Ufficio Servizi Sociali
- Ufficio Cultura/ Turismo/ Sport
- Ufficio Urbanistica/ Edilizia Privata
- Ufficio Lavori Pubblici e Manutenzione
- Ufficio Ambiente
- Ufficio Commercio/ Demanio
- Servizio Casa di Riposo
- Ufficio Polizia Locale

Indichi la propria **SODDISFAZIONE** mettendo una sola croce in corrispondenza di ogni riga

	Giudizio Negativo		Giudizio Neutro	Giudizio Positivo	
	Insoddisfatto	Poco Soddisfatto	Soddisfatto	Molto Sodisfatto	Pienamente Soddisfatto
CAPACITA' DI RISPOSTA					
Competenza del personale					
Chiarezza delle informazioni ricevute					
Tempestività delle risposte/ tempo impiegato per espletamento pratica					
CAPACITA' RELAZIONALI – DISPONIBILITA'					
Ascolto e comprensione da parte del personale					
Cortesìa e disponibilità del personale					
CAPACITA' DI ORGANIZZAZIONE					
Adeguatezza orari di apertura al pubblico					
Tutela della riservatezza e della privacy					
Comfort, pulizia, gradevolezza degli spazi per il pubblico					

Suggerimenti per migliorare la qualità del servizio

<i>VALUTAZIONE COMPLESSIVA</i>	<i>MOLTO BUONO</i>	<i>ABBASTANZA BUONO</i>	<i>POCO BUONO</i>	<i>PER NIENTE BUONO</i>
Complessivamente quanto è soddisfatto del Servizio?				

Data _____

QUESTIONARIO INTERNO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE

- Il questionario è anonimo, ed è suddiviso in **5 sezioni** a più quesiti e risposte multiple, di seguito riportate:

SEZIONE A - DATI RELATIVI AL SERVIZIO

INDICARE L'UFFICIO A CUI SI E' RIVOLTO :

- Ufficio Protocollo/ Archivio/ Relazioni con il Pubblico
- Ufficio Anagrafe/ Elettorale/ Stato Civile
- Ufficio Ced/ Comunicazione Istituzionale
- Ufficio Tributi
- Ufficio Segreteria/ Affari Generali/ Contratti/ Personale
- Ufficio Cimiteriale
- Ufficio Ragioneria/ Servizio Economato
- Ufficio Pubblica Istruzione
- Ufficio Servizi Sociali
- Ufficio Cultura/ Turismo/ Sport
- Ufficio Urbanistica/ Edilizia Privata
- Ufficio Lavori Pubblici e Manutenzione
- Ufficio Ambiente
- Ufficio Commercio/ Demanio
- Servizio Casa di Riposo
- Ufficio Polizia Locale

Indicare la propria SODDISFAZIONE mettendo una sola croce in corrispondenza di ogni riga

	Giudizio Negativo		Giudizio Neutro	Giudizio Positivo	
	Insoddisfatto	Poco Soddisfatto	Soddisfatto	Molto Sodisfatto	Pienamente Soddisfatto
CAPACITA' DI RISPOSTA					
Competenza del personale					
Chiarezza delle informazioni ricevute					
Tempestività delle risposte/ tempo impiegato per espletamento pratica					
CAPACITA' RELAZIONALI – DISPONIBILITA'					
Ascolto e comprensione da parte del personale					
Cortesìa e disponibilità del personale					

Suggerimenti per migliorare la qualità del servizio

<i>VALUTAZIONE COMPLESSIVA</i>	<i>MOLTO BUONO</i>	<i>ABBASTANZA BUONO</i>	<i>POCO BUONO</i>	<i>PER NIENTE BUONO</i>
Soddisfazione complessiva del Servizio a cui si è rivolto ?				

Data _____

Il campione

Il campione dei cittadini che ha risposto al questionario ha le caratteristiche proprie di un campione casuale e rappresentativo della popolazione del Comune. In particolare, il target di riferimento a cui è stato proposto il sondaggio è limitato a quegli utenti che nel periodo stabilito hanno avuto motivo di recarsi o interagire con i vari uffici comunali.

Il metodo di rilevazione

- Raccolta delle informazioni con questionario in auto-somministrazione
- Somministrazione dei questionari nel periodo di rilevazione
- Elaborazione dei dati raccolti, analisi e produzione report
 - in forma aggregata (risultati generali)
 - in forma distinta per servizio

Le modalità di rilevazione

Durante il periodo di rilevazione di 200 giorni, gli addetti ai singoli servizi hanno somministrato i questionari agli utenti che si sono presentati allo sportello e hanno proceduto alla compilazione del questionario interno per analizzare il grado di soddisfazione dei vari servizi interni.

Risultati dell'indagine

Nel periodo di rilevazione in totale i questionari raccolti sono risultati essere N.° 211 di cui:

- N.° 163 relativi alla soddisfazione degli utenti sui servizi comunali
- N.° 48 concernenti la rilevazione di soddisfazione interna dei vari uffici

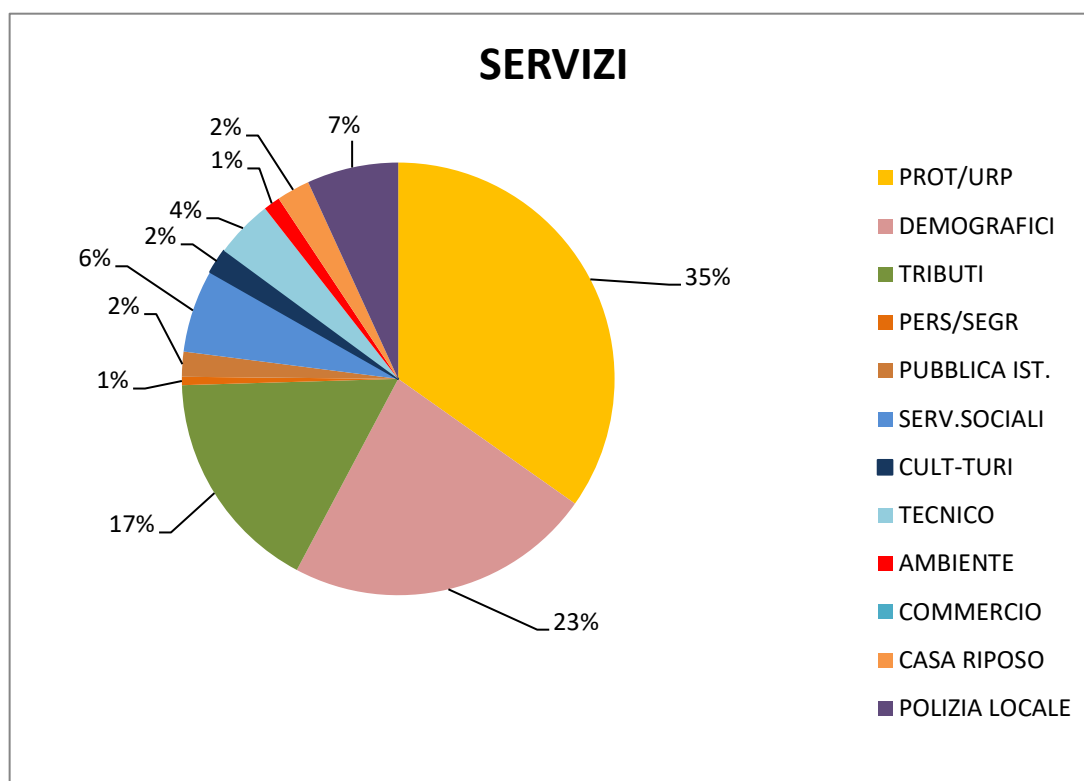
Indagine Customer Satisfaction Esterna

Totale dei questionari raccolti: **163**

Dettaglio dei questionari raccolti per ciascun servizio

Di seguito vengono forniti in forma grafica i dettagli dell'andamento dell'indagine e rendicontata la rilevazione fatta.

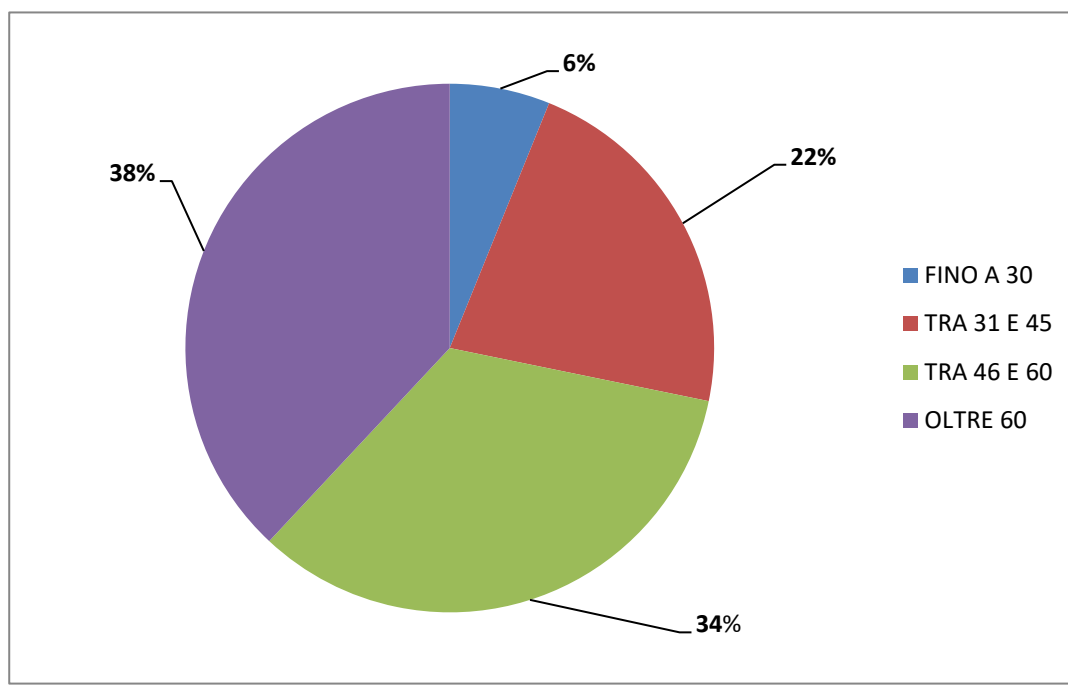
SERVIZI	
PROT/URP	56
DEMOGRAFICI	37
CED	
TRIBUTI	28
PERS/SEGR	1
PUBBLICA IST.	3
SERV.SOCIALI	10
CULT-TURI	3
TECNICO	8
AMBIENTE	2
COMMERCIO	
CASA RIPOSO	4
POLIZIA LOCALE	11



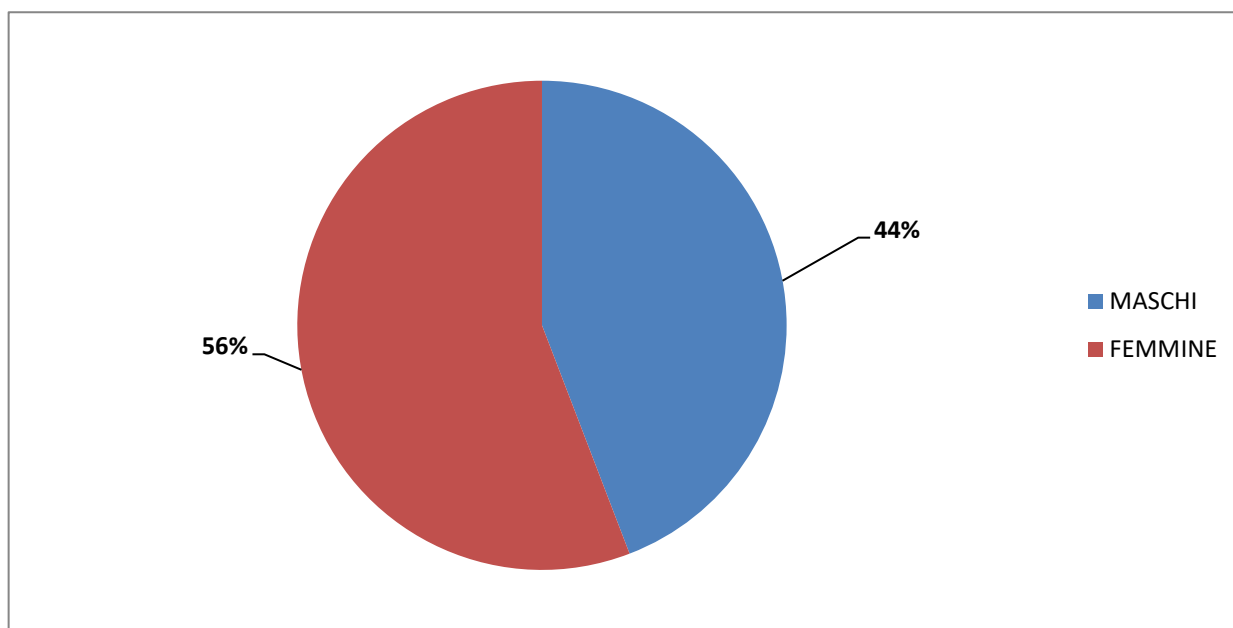
Risultati generali dell'indagine

Il Tipo di utenza

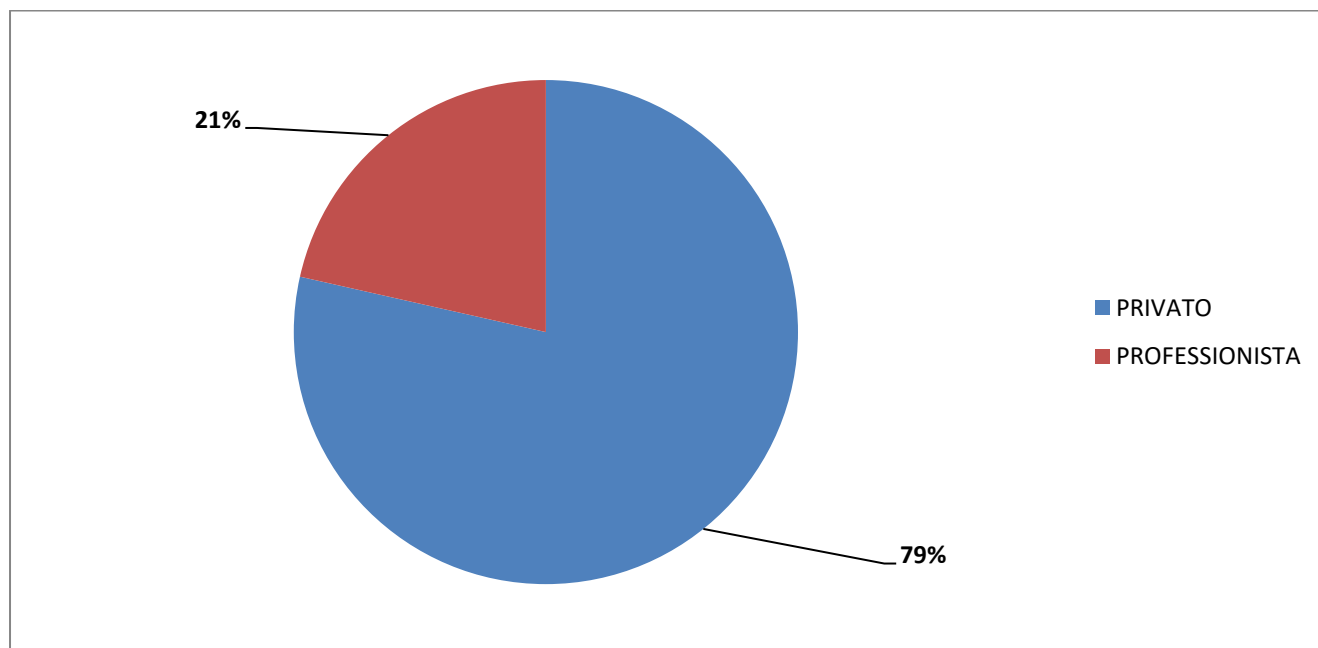
ETA'



SESSO



PRIVATO O PROFESSIONISTA



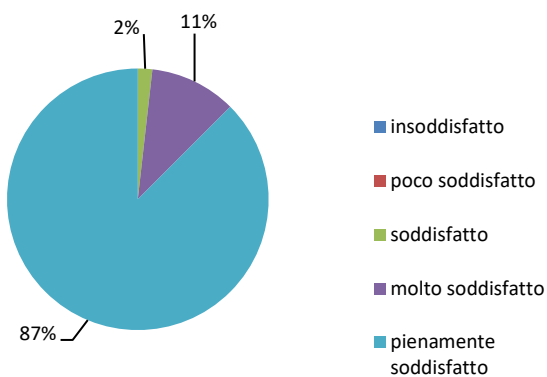
Conclusioni sull'utente tipo

- La fascia di età prevalente della popolazione intervistata è oltre i 60 anni con il 38%, di poco superiore alla fascia 46 - 60 anni con il 34 %
- Di sesso prevalentemente femminile (56%)
- Gli utenti privati sono costituiti dal 79% mentre i professionisti dal 21%

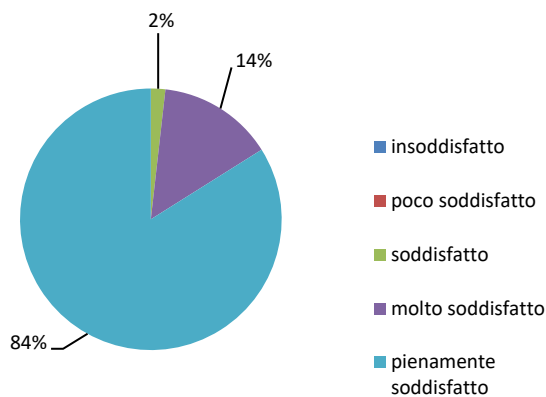
RISULTATI IN FORMA DISTINTA PER SERVIZIO

PROTOCOLLO – ARCHIVIO – U.R.P.

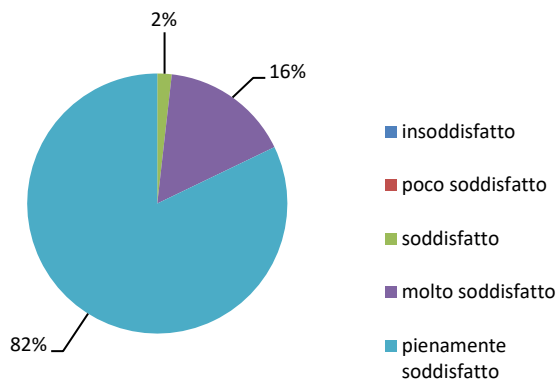
COMPETENZA DEL PERSONALE



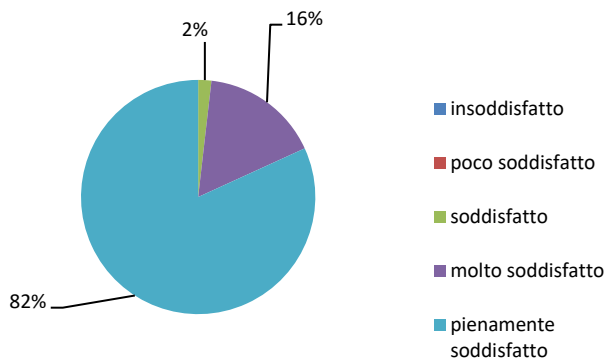
CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE



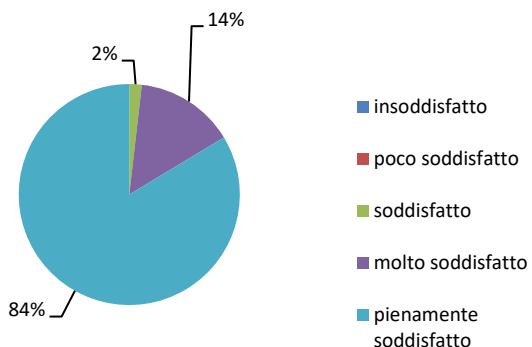
TEMPESTIVITA' DELLE RISPOSTE



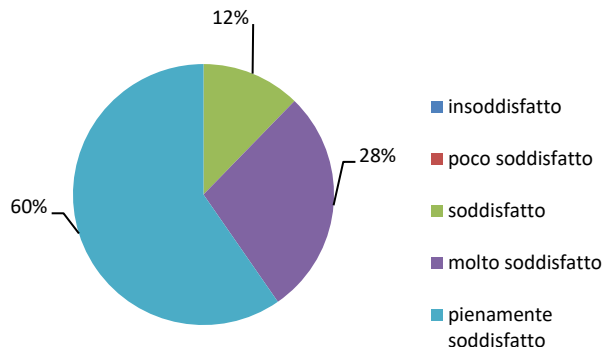
ASCOLTO E COMPRESIONE DA PARTE DEL PERSONALE

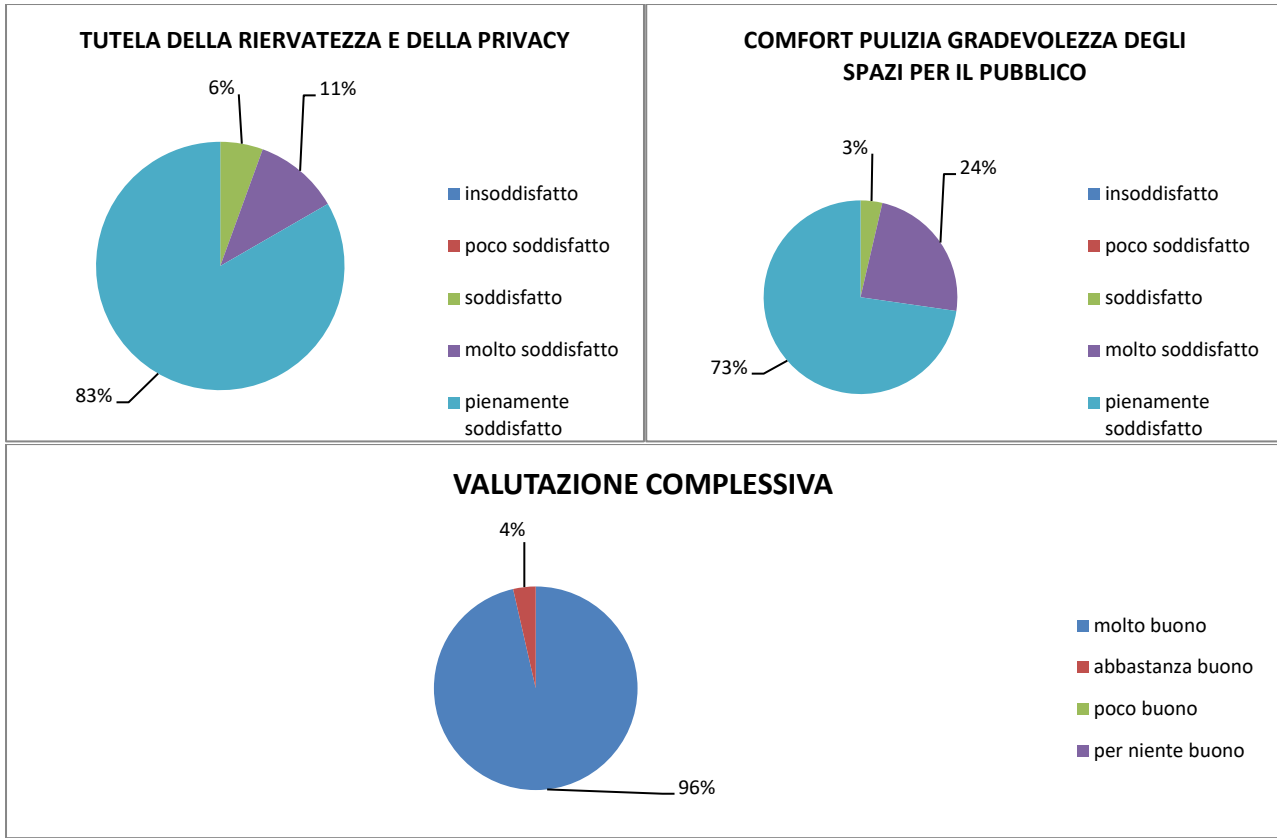


CORTESIA E DISPONIBILITA' DEL PERSONALE



ADEGUATEZZA ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO



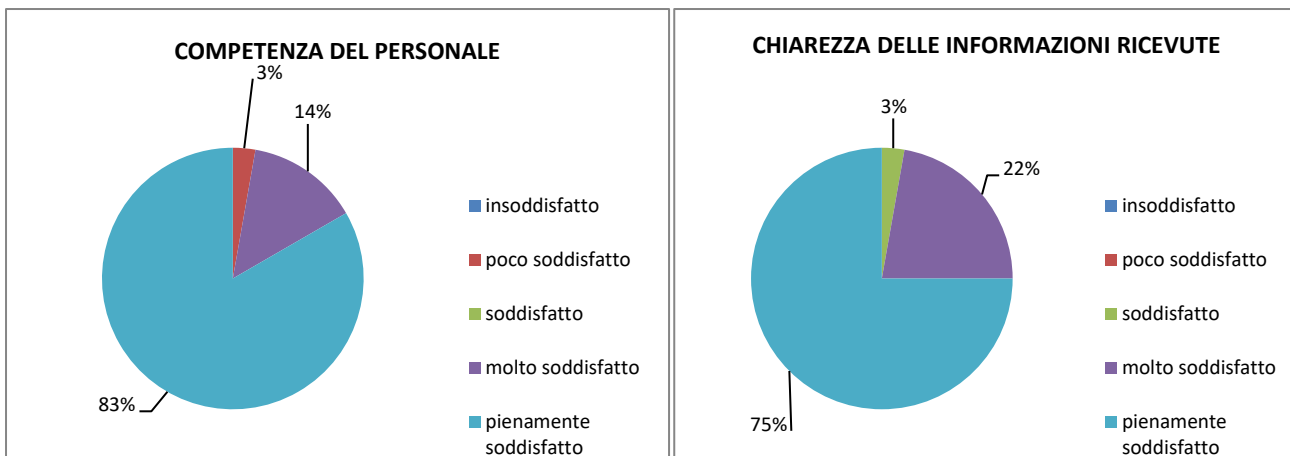


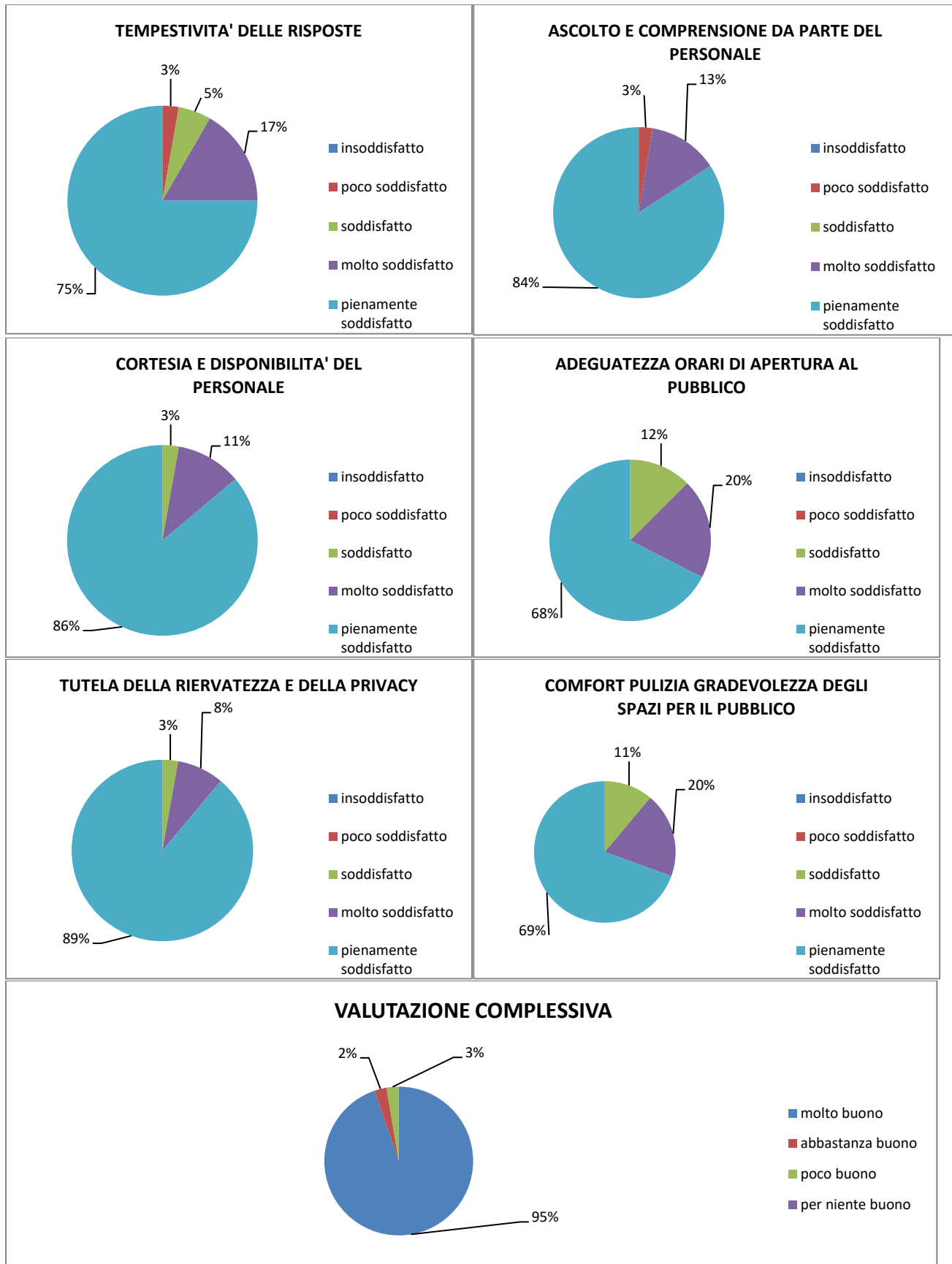
L'analisi dei questionari dell'Ufficio **Protocollo – Archivio - Urp** ha posto in evidenza quanto segue:

- Competenza del personale** : 87% pienamente soddisfatto, 11% molto soddisfatto, 2% soddisfatto.
- Chiarezza delle informazioni ricevute**: 84% pienamente soddisfatto, 14% molto soddisfatto, 2% soddisfatto
- Tempestività delle risposte**: 82% pienamente soddisfatto, 16% molto soddisfatto, 2% soddisfatto
- Ascolto e comprensione da parte del personale**: 82% pienamente soddisfatto, 16% molto soddisfatto, 2% soddisfatto
- Cortesìa e disponibilita' del personale** : 84% pienamente soddisfatto, 14% molto soddisfatto, 2% soddisfatto
- Adeguatezza orari di apertura al pubblico**: 60% pienamente soddisfatto, 28% molto soddisfatto, 12% soddisfatto
- Tutela della riservatezza e della privacy**: 83% pienamente soddisfatto, 11% molto soddisfatto, 6% soddisfatto
- Comfort, pulizia, gradevolezza degli spazi per il pubblico** : 73% pienamente soddisfatto, 24% molto soddisfatto, 3% soddisfatto

VALUTAZIONE COMPESSIVA: 96% MOLTO BUONO, 4% ABBASTANZA BUONO

DEMOGRAFICI





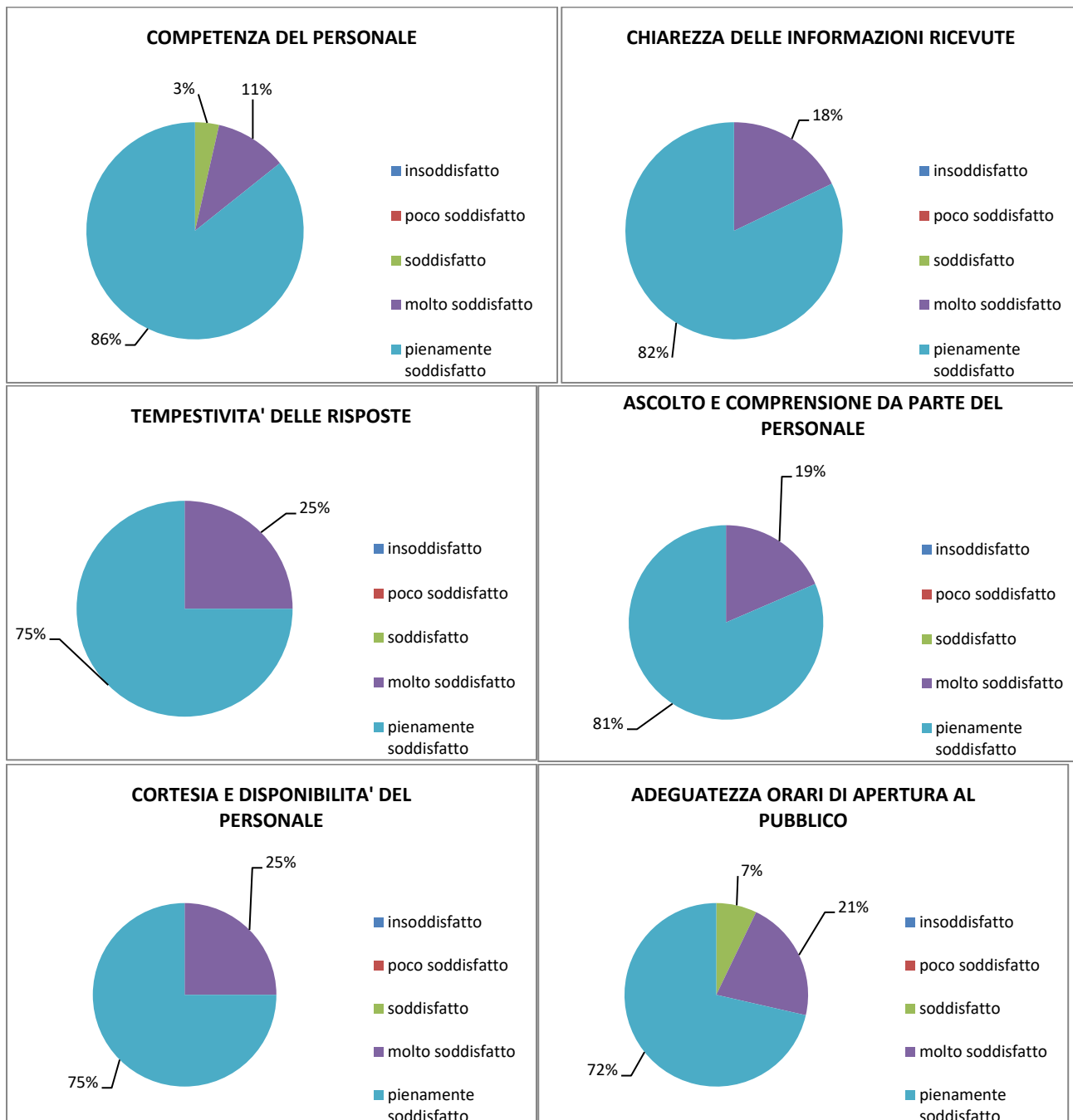
L'analisi dei questionari dei **Servizi Demografici** ha posto in evidenza quanto segue:

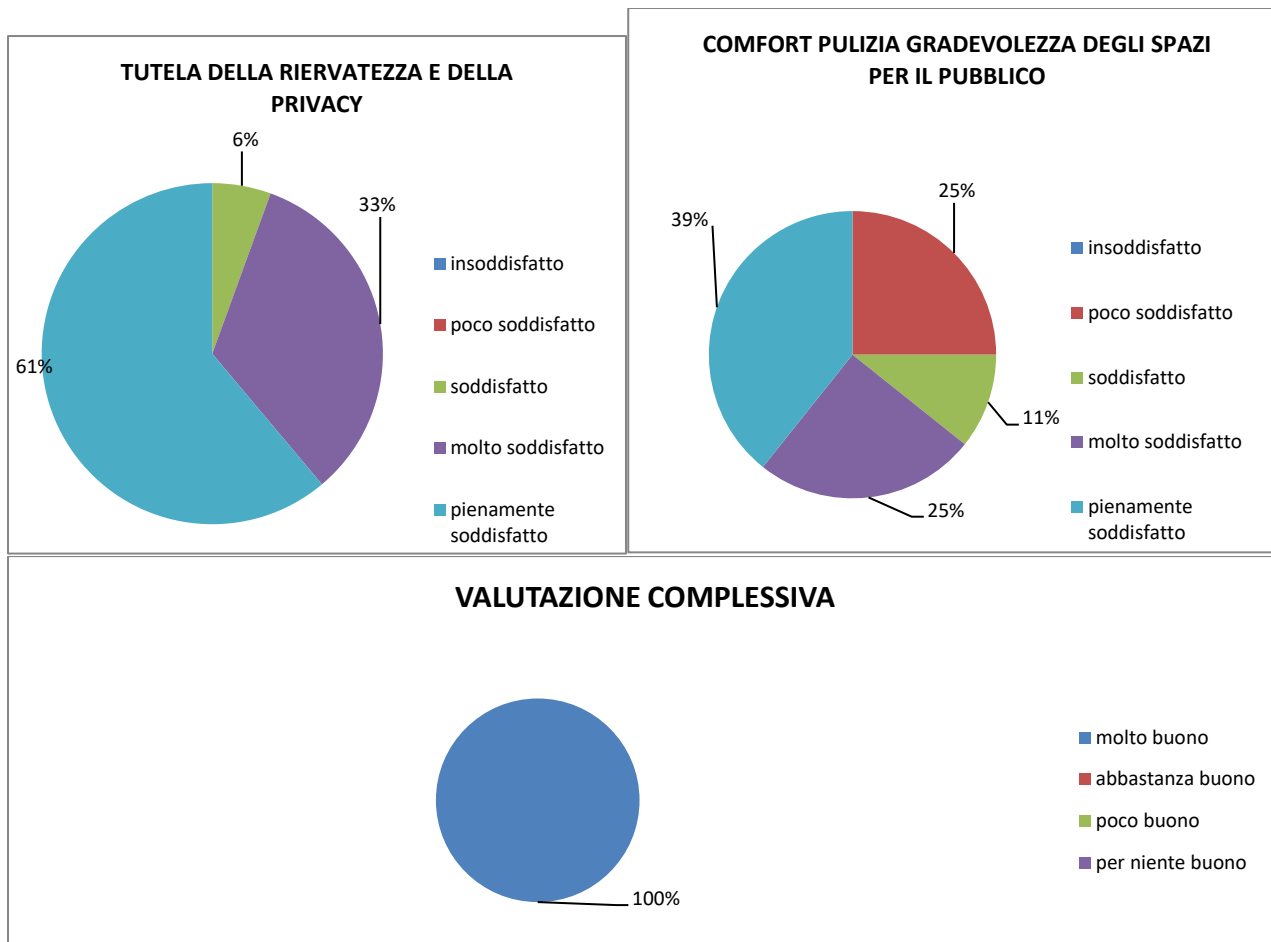
- Competenza del personale** : 83% pienamente soddisfatto, 14% molto soddisfatto, 3% soddisfatto.
- Chiarezza delle informazioni ricevute**: 75% pienamente soddisfatto, 22% molto soddisfatto o, 3% soddisfatto
- Tempestività delle risposte**: 75% pienamente soddisfatto, 17% molto soddisfatto, 5% soddisfatto, 3% poco soddisfatto

Ascolto e comprensione da parte del personale: 84% pienamente soddisfatto, 13% molto soddisfatto, 3% poco soddisfatto
Cortesìa e disponibilita' del personale : 86% pienamente soddisfatto, 11% molto soddisfatto, 3% soddisfatto
Adeguatezza orari di apertura al pubblico: 68% pienamente soddisfatto, 20% molto soddisfatto, 12% soddisfatto
Tutela della riservatezza e della privacy: 89% pienamente soddisfatto, 8% molto soddisfatto, 3% soddisfatto
Comfort, pulizia, gradevolezza degli spazi per il pubblico: : 69% pienamente soddisfatto, 20% molto soddisfatto, 11% soddisfatto

VALUTAZIONE COMPESSIVA: 95% MOLTO BUONO, 2% ABBASTANZA BUONO, 3% POCO BUONO

TRIBUTI





L'analisi dei questionari del **Servizio Tributi** ha posto in evidenza quanto segue:

Competenza del personale : 86% pienamente soddisfatto, 11% molto soddisfatto, 3% soddisfatto.

Chiarezza delle informazioni ricevute: 82% pienamente soddisfatto, 18% molto soddisfatto.

Tempestività delle risposte: 75% pienamente soddisfatto, 25% molto soddisfatto.

Ascolto e comprensione da parte del personale: 81% pienamente soddisfatto, 19% molto soddisfatto.

Cortesìa e disponibilita' del personale : 75% pienamente soddisfatto, 25% molto soddisfatto.

Adeguatezza orari di apertura al pubblico: 72% pienamente soddisfatto, 21% molto soddisfatto, 7% soddisfatto

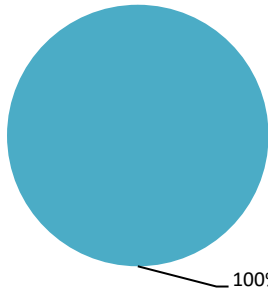
Tutela della riservatezza e della privacy: 61% pienamente soddisfatto, 33% molto soddisfatto, 6% soddisfatto

Comfort, pulizia, gradevolezza degli spazi per il pubblico : 39% pienamente soddisfatto, 25% molto soddisfatto, 11% soddisfatto 25% poco soddisfatto.

VALUTAZIONE COMPLESSIVA: 100% MOLTO BUONO

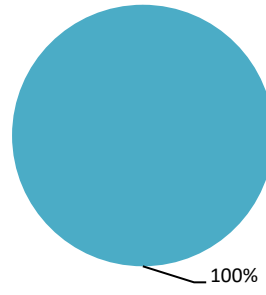
SEGRETERIA/AFFARI GENERALI/PERSONALE

COMPETENZA DEL PERSONALE



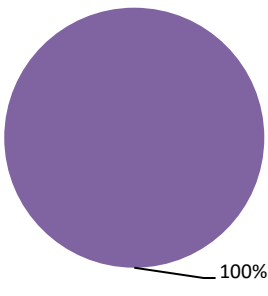
- insoddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto
- molto soddisfatto
- pienamente soddisfatto

CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE



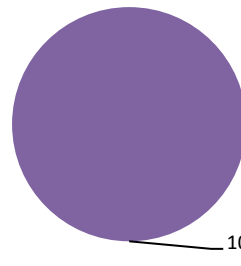
- insoddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto
- molto soddisfatto
- pienamente soddisfatto

TEMPESTIVITA' DELLE RISPOSTE



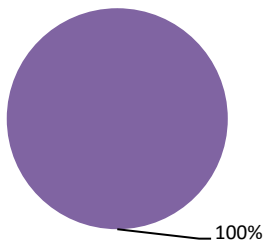
- insoddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto
- molto soddisfatto
- pienamente soddisfatto

ASCOLTO E COMPRENSIONE DA PARTE DEL PERSONALE



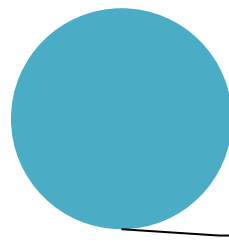
- insoddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto
- molto soddisfatto
- pienamente soddisfatto

CORTESIA E DISPONIBILITA' DEL PERSONALE



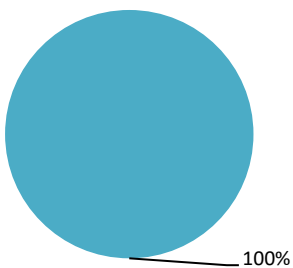
- insoddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto
- molto soddisfatto
- pienamente soddisfatto

ADEGUATEZZA ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO



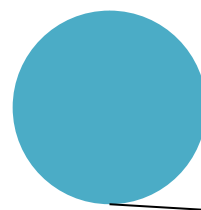
- insoddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto
- molto soddisfatto
- pienamente soddisfatto

TUTELA DELLA RIERVATEZZA E DELLA PRIVACY



- insoddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto
- molto soddisfatto
- pienamente soddisfatto

COMFORT PULIZIA GRADEVOLEZZA DEGLI SPAZI PER IL PUBBLICO



- insoddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto
- molto soddisfatto
- pienamente soddisfatto

VALUTAZIONE COMPLESSIVA



L'analisi dei questionari dei **Servizi Segreteria – Affari Generali – Personale** ha posto in evidenza quanto segue:

- Competenza del personale** : 100% pienamente soddisfatto
- Chiarezza delle informazioni ricevute** 100% pienamente soddisfatto
- Tempestività delle risposte**: 100% pienamente soddisfatto
- Ascolto e comprensione da parte del personale**: 100% pienamente soddisfatto.
- Cortesìa e disponibilita' del personale** 100% pienamente soddisfatto.
- Adeguatezza orari di apertura al pubblico**: 100% pienamente soddisfatto
- Tutela della riservatezza e della privacy**: 100% pienamente soddisfatto
- Comfort, pulizia, gradevolezza degli spazi per il pubblico**: 100% pienamente soddisfatto

VALUTAZIONE COMPLESSIVA: 100% MOLTO BUONO

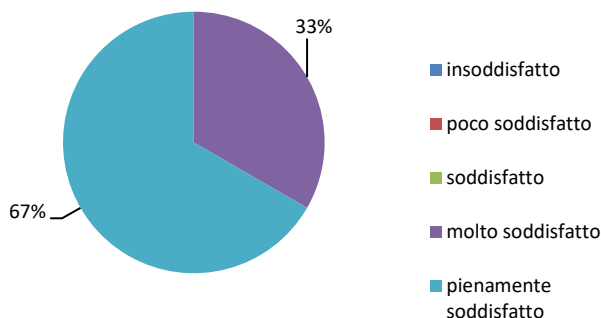
Si fa presente che per i servizi sopra citati è pervenuto solo un questionario.

RAGIONERIA/SERVIZIO ECONOMATO

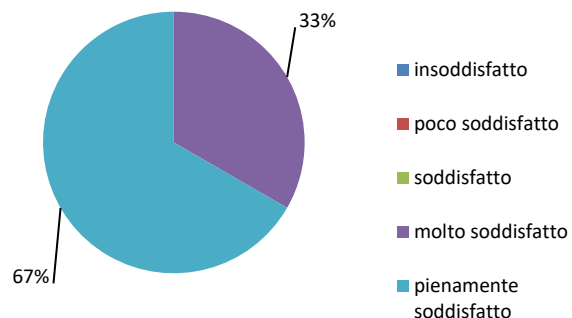
Si fa presente che per il Servizio Ragioneria – Economato non è pervenuto alcun questionario

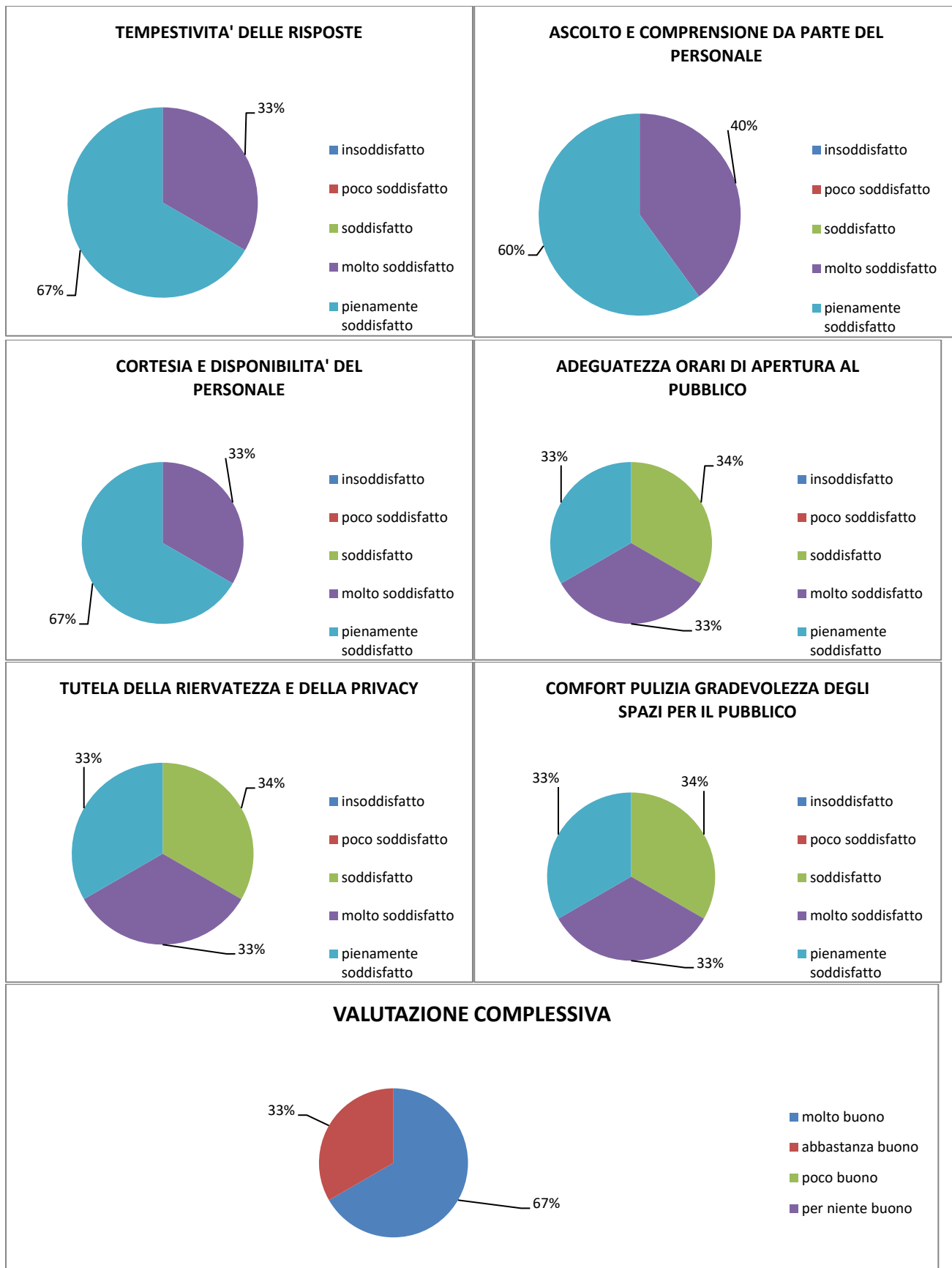
PUBBLICA ISTRUZIONE

COMPETENZA DEL PERSONALE



CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE





L'analisi dei questionari del **Servizio Pubblica Istruzione** ha posto in evidenza quanto segue:

- Competenza del personale** : 67% pienamente soddisfatto, 33% molto soddisfatto.
- Chiarezza delle informazioni ricevute**: 67% pienamente soddisfatto, 33% molto soddisfatto.
- Tempestività delle risposte**: 67% pienamente soddisfatto, 33% molto soddisfatto.

Ascolto e comprensione da parte del personale: 60% pienamente soddisfatto, 40% molto soddisfatto

Cortesìa e disponibilita' del personale : 67% pienamente soddisfatto, 33% molto soddisfatto.

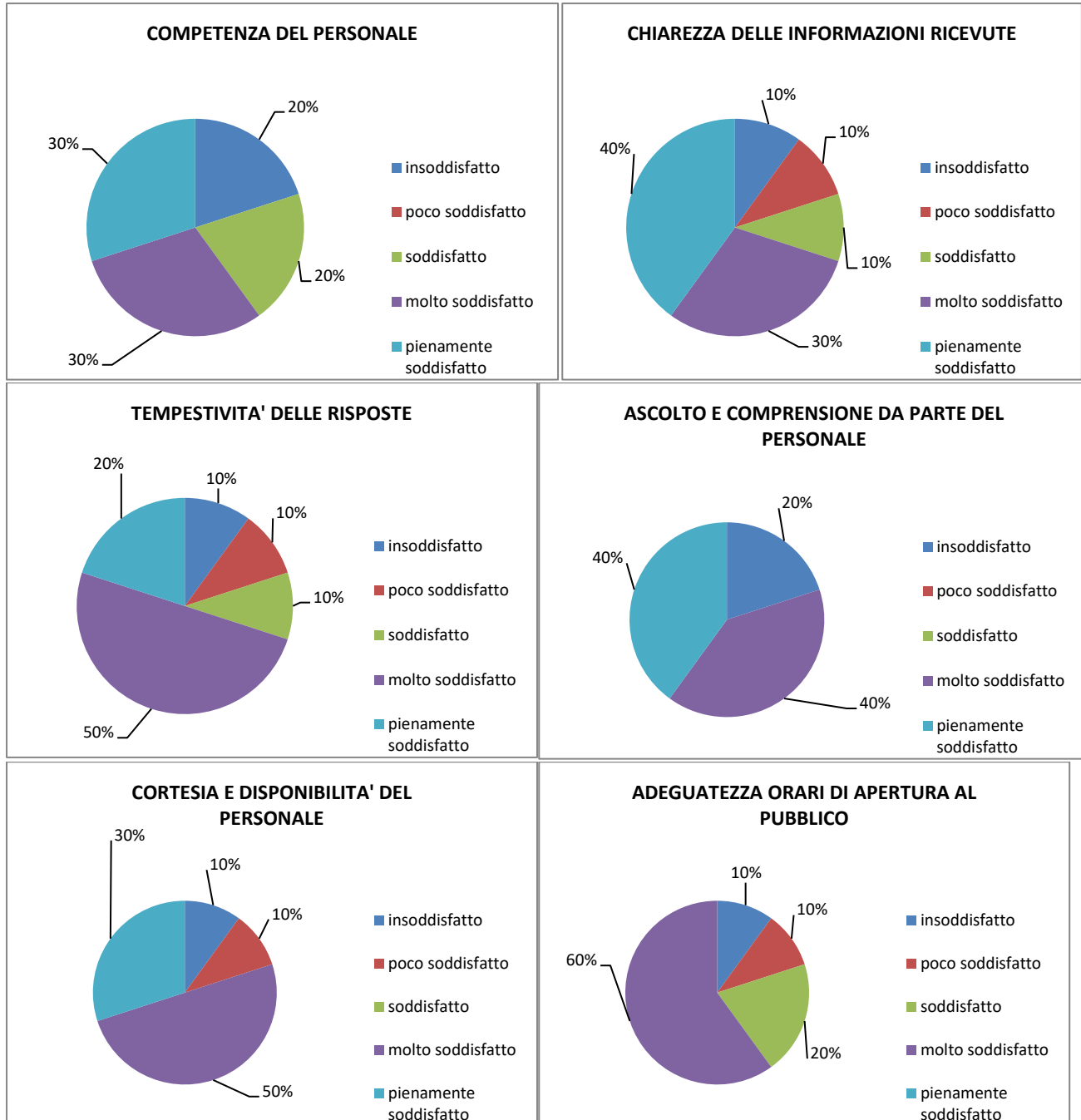
Adeguatezza orari di apertura al pubblico: 33% pienamente soddisfatto, 33% molto soddisfatto, 34% soddisfatto

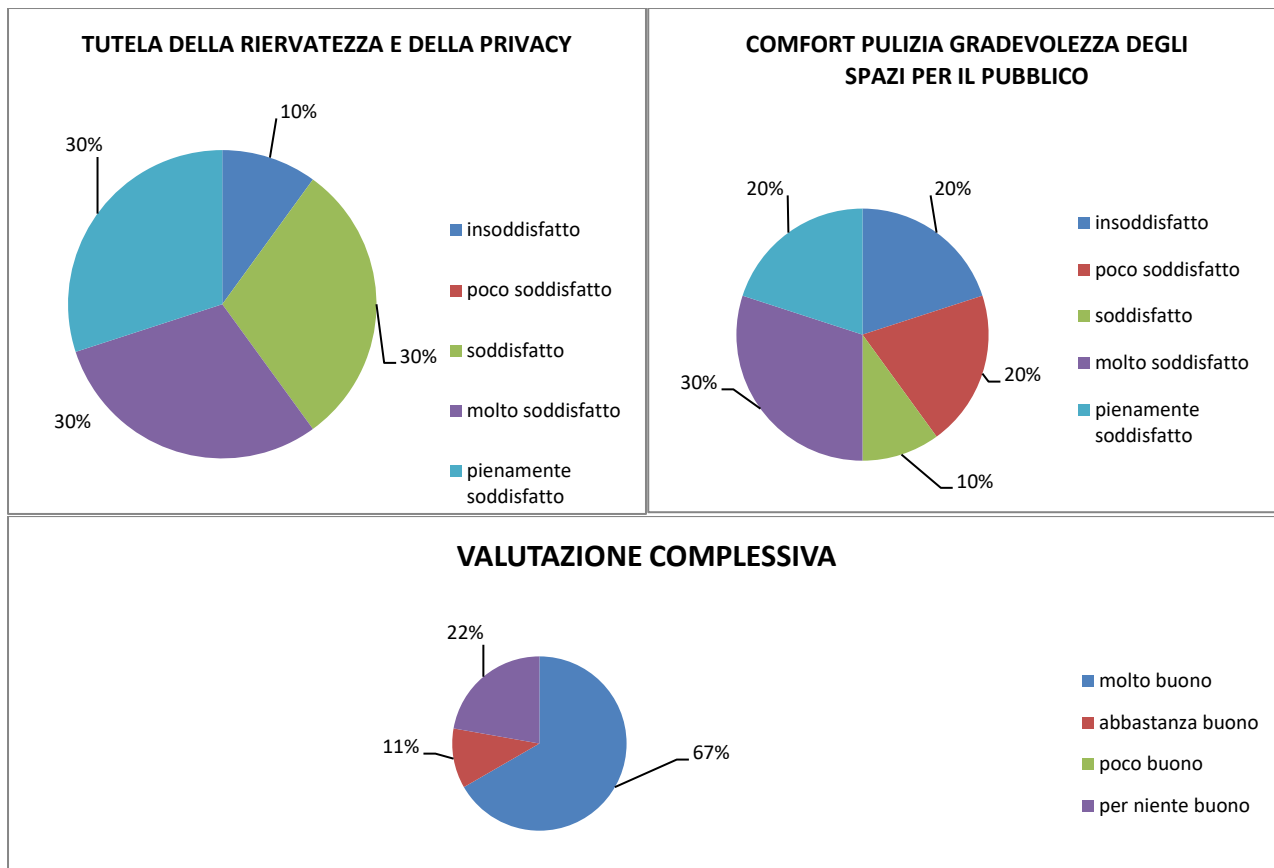
Tutela della riservatezza e della privacy: 33% pienamente soddisfatto, 33% molto soddisfatto, 34% soddisfatto

Comfort, pulizia, gradevolezza degli spazi per il pubblico: : 33% pienamente soddisfatto, 33% molto soddisfatto, 34 soddisfatto

VALUTAZIONE COMPESSIVA: 67% MOLTO BUONO, 33% ABBASTANZA BUONO

SERVIZI SOCIALI





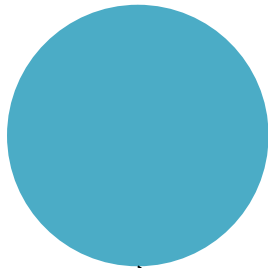
L'analisi dei questionari dei **Servizi Sociali** ha posto in evidenza quanto segue:

- Competenza del personale** : 30% pienamente soddisfatto, 30% molto soddisfatto, 20% soddisfatto, 20% insoddisfatto
- Chiarezza delle informazioni ricevute** : 40% pienamente soddisfatto, 30% molto soddisfatto, 10% soddisfatto, 10% insoddisfatto
- Tempestività delle risposte** : 20% pienamente soddisfatto, 50% molto soddisfatto, 10% soddisfatto, 10% poco soddisfatto, 10% insoddisfatto.
- Ascolto e comprensione da parte del personale** : 40% pienamente soddisfatto, 40% molto soddisfatto, 20% insoddisfatto
- Cortesìa e disponibilita' del personale** : 30% pienamente soddisfatto, 50% molto soddisfatto, 10% poco soddisfatto, 10% insoddisfatto
- Adeguatezza orari di apertura al pubblico** : 60% molto soddisfatto, 20% soddisfatto, 10% poco soddisfatto, 10% insoddisfatto
- Tutela della riservatezza e della privacy** : 30% pienamente soddisfatto, 30% molto soddisfatto, 30% soddisfatto, 10% insoddisfatto
- Comfort, pulizia, gradevolezza degli spazi per il pubblico** : 20% pienamente soddisfatto, 33% molto soddisfatto, 10% soddisfatto, 20% insoddisfatto

VALUTAZIONE COMPLESSIVA: 67% MOLTO BUONO, 11% ABBASTANZA BUONO, 22% PER NIENTE BUONO

CULTURA/TURISMO/SPORT

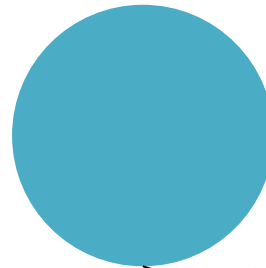
COMPETENZA DEL PERSONALE



- insoddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto
- molto soddisfatto
- pienamente soddisfatto

100%

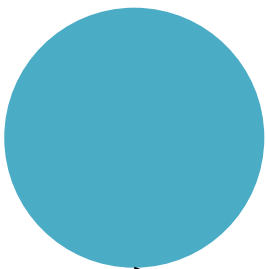
CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE



- insoddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto
- molto soddisfatto
- pienamente soddisfatto

100%

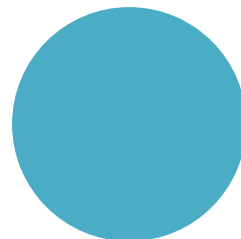
TEMPESTIVITA' DELLE RISPOSTE



- insoddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto
- molto soddisfatto
- pienamente soddisfatto

100%

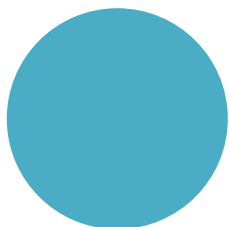
ASCOLTO E COMPRENSIONE DA PARTE DEL PERSONALE



- insoddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto
- molto soddisfatto
- pienamente soddisfatto

100%

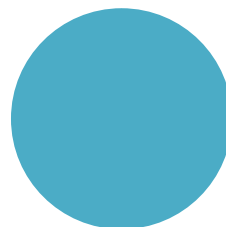
CORTESIA E DISPONIBILITA' DEL PERSONALE



- insoddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto
- molto soddisfatto
- pienamente soddisfatto

100%

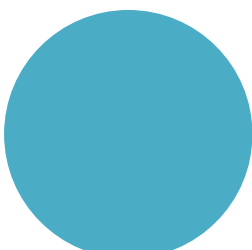
ADEGUATEZZA ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO



- insoddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto
- molto soddisfatto
- pienamente soddisfatto

100%

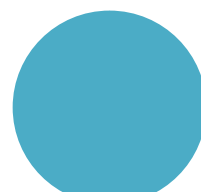
TUTELA DELLA RIERVATEZZA E DELLA PRIVACY



- insoddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto
- molto soddisfatto
- pienamente soddisfatto

100%

COMFORT PULIZIA GRADEVOLEZZA DEGLI SPAZI PER IL PUBBLICO



- insoddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto
- molto soddisfatto
- pienamente soddisfatto

100%

VALUTAZIONE COMPLESSIVA



L'analisi dei questionari dei **Servizi Cultura – Turismo - Sport** ha posto in evidenza quanto segue:

Competenza del personale : 100% pienamente soddisfatto

Chiarezza delle informazioni ricevute 100% pienamente soddisfatto

Tempestività delle risposte: 100% pienamente soddisfatto

Ascolto e comprensione da parte del personale: 100% pienamente soddisfatto.

Cortesìa e disponibilità del personale 100% pienamente soddisfatto.

Adeguatezza orari di apertura al pubblico: 100% pienamente soddisfatto

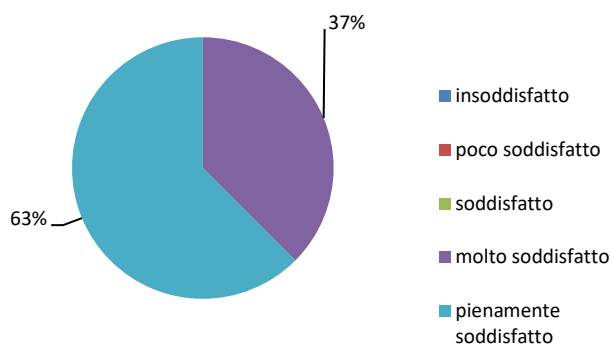
Tutela della riservatezza e della privacy: 100% pienamente soddisfatto

Comfort, pulizia, gradevolezza degli spazi per il pubblico: 100% pienamente soddisfatto

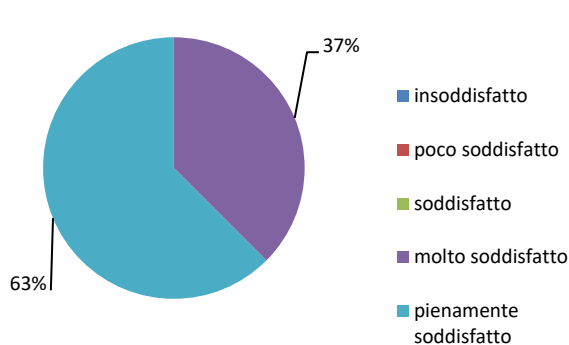
VALUTAZIONE COMPLESSIVA: 100% MOLTO BUONO

UFFICIO TECNICO

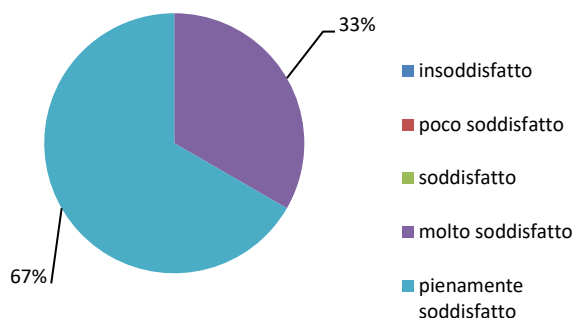
COMPETENZA DEL PERSONALE



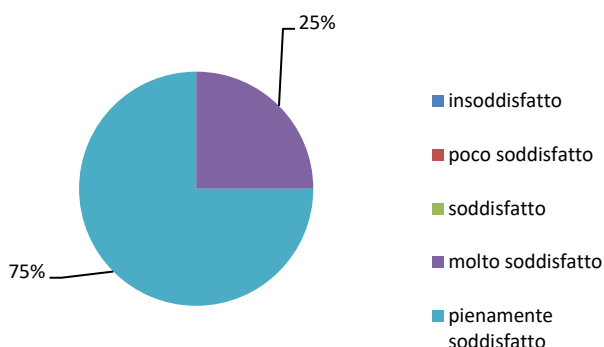
CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE

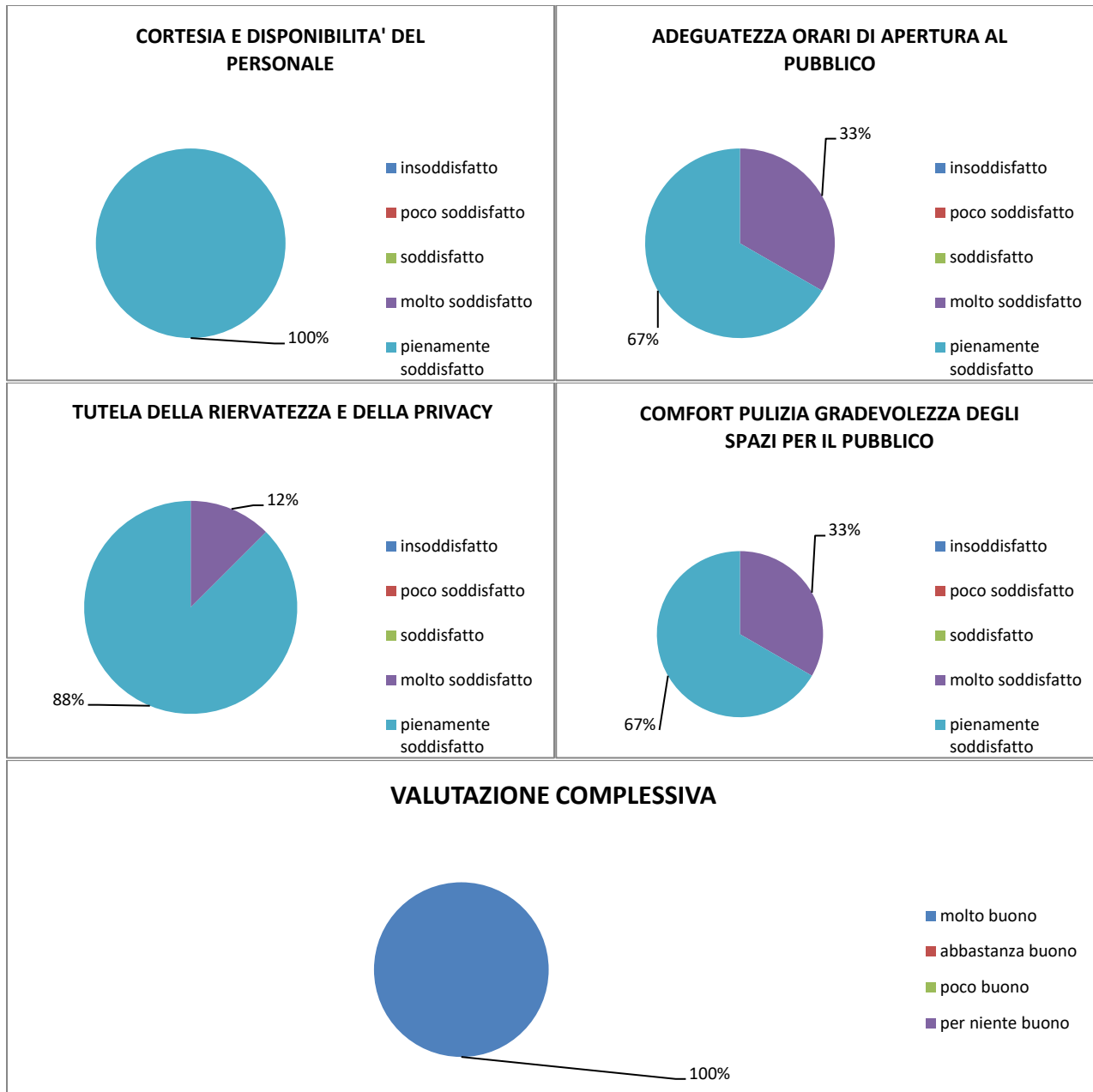


TEMPESTIVITA' DELLE RISPOSTE



ASCOLTO E COMPRESIONE DA PARTE DEL PERSONALE





L'analisi dei questionari del **Servizio Tecnico** ha posto in evidenza quanto segue:

Competenza del personale : 63% pienamente soddisfatto, 37% molto soddisfatto.

Chiarezza delle informazioni ricevute: 63% pienamente soddisfatto, 37% molto soddisfatto.

Tempestività delle risposte: 67% pienamente soddisfatto, 33% molto soddisfatto.

Ascolto e comprensione da parte del personale: 75% pienamente soddisfatto, 25% molto soddisfatto

Cortesìa e disponibilità del personale : 100% pienamente soddisfatto.

Adeguatezza orari di apertura al pubblico: 67% pienamente soddisfatto, 33% molto soddisfatto

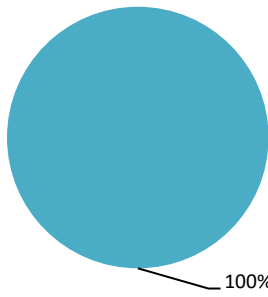
Tutela della riservatezza e della privacy: 88% pienamente soddisfatto, 12% molto soddisfatto.

Comfort, pulizia, gradevolezza degli spazi per il pubblico : 67% pienamente soddisfatto, 33% molto soddisfatto

VALUTAZIONE COMPLESSIVA: 100% MOLTO BUONO

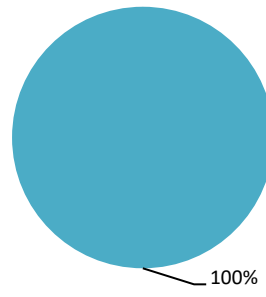
UFFICIO AMBIENTE

COMPETENZA DEL PERSONALE



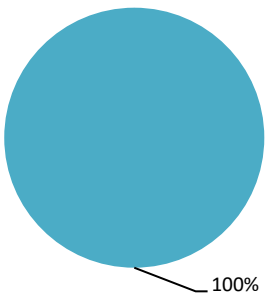
- insoddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto
- molto soddisfatto
- pienamente soddisfatto

CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE



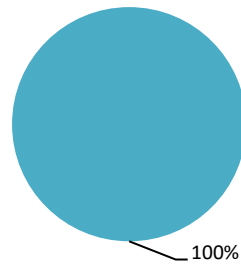
- insoddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto
- molto soddisfatto
- pienamente soddisfatto

TEMPESTIVITA' DELLE RISPOSTE



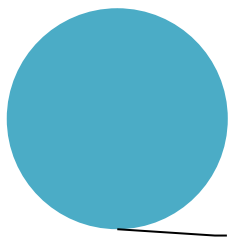
- insoddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto
- molto soddisfatto
- pienamente soddisfatto

ASCOLTO E COMPRENSIONE DA PARTE DEL PERSONALE



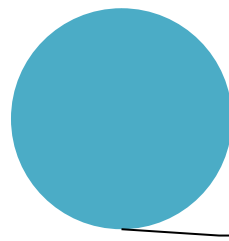
- insoddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto
- molto soddisfatto
- pienamente soddisfatto

CORTESIA E DISPONIBILITA' DEL PERSONALE



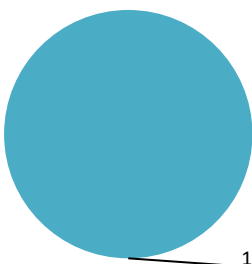
- insoddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto
- molto soddisfatto
- pienamente soddisfatto

ADEGUATEZZA ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO



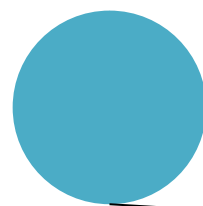
- insoddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto
- molto soddisfatto
- pienamente soddisfatto

TUTELA DELLA RIERVATEZZA E DELLA PRIVACY



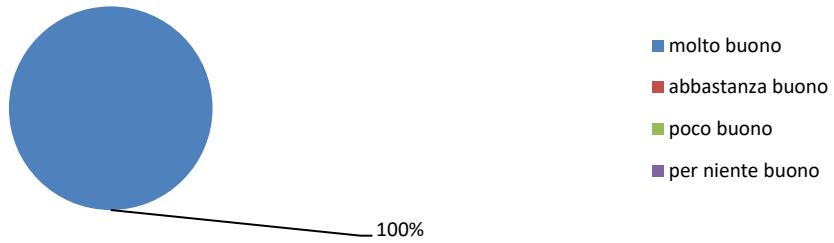
- insoddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto
- molto soddisfatto
- pienamente soddisfatto

COMFORT PULIZIA GRADEVOLEZZA DEGLI SPAZI PER IL PUBBLICO



- insoddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto
- molto soddisfatto
- pienamente soddisfatto

VALUTAZIONE COMPLESSIVA



L'analisi dei questionari del **Servizio Ambiente** ha posto in evidenza quanto segue:

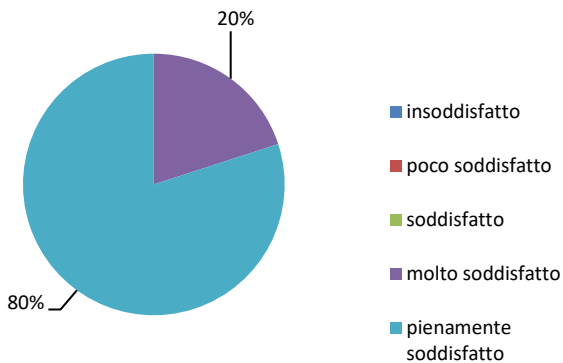
- Competenza del personale** : 100% pienamente soddisfatto
- Chiarezza delle informazioni ricevute** 100% pienamente soddisfatto
- Tempestività delle risposte**: 100% pienamente soddisfatto
- Ascolto e comprensione da parte del personale**: 100% pienamente soddisfatto.
- Cortesìa e disponibilita' del personale** 100% pienamente soddisfatto.
- Adeguatezza orari di apertura al pubblico**: 100% pienamente soddisfatto
- Tutela della riservatezza e della privacy**: 100% pienamente soddisfatto
- Comfort, pulizia, gradevolezza degli spazi per il pubblico**: 100% pienamente soddisfatto

VALUTAZIONE COMPLESSIVA: 100% MOLTO BUONO

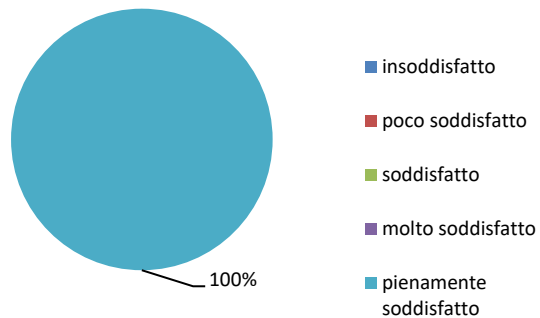
Si fa presente che per il servizio sopra citato sono pervenuti solo due questionari.

SERVIZIO CASA DI RIPOSO

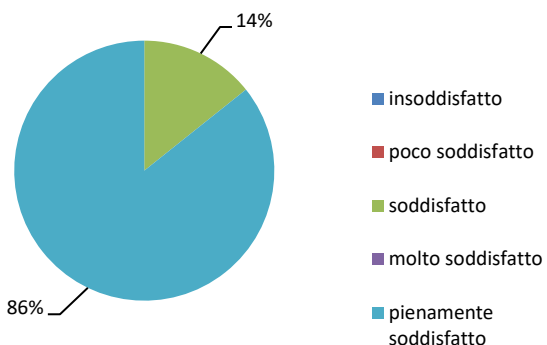
COMPETENZA DEL PERSONALE



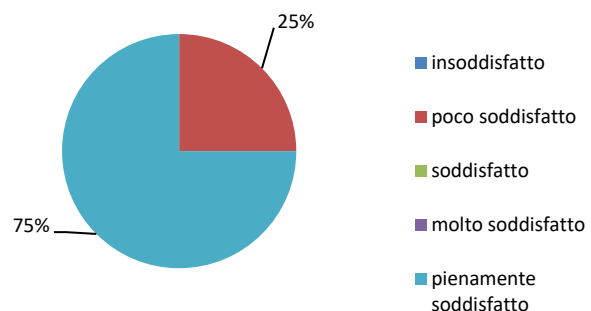
CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE

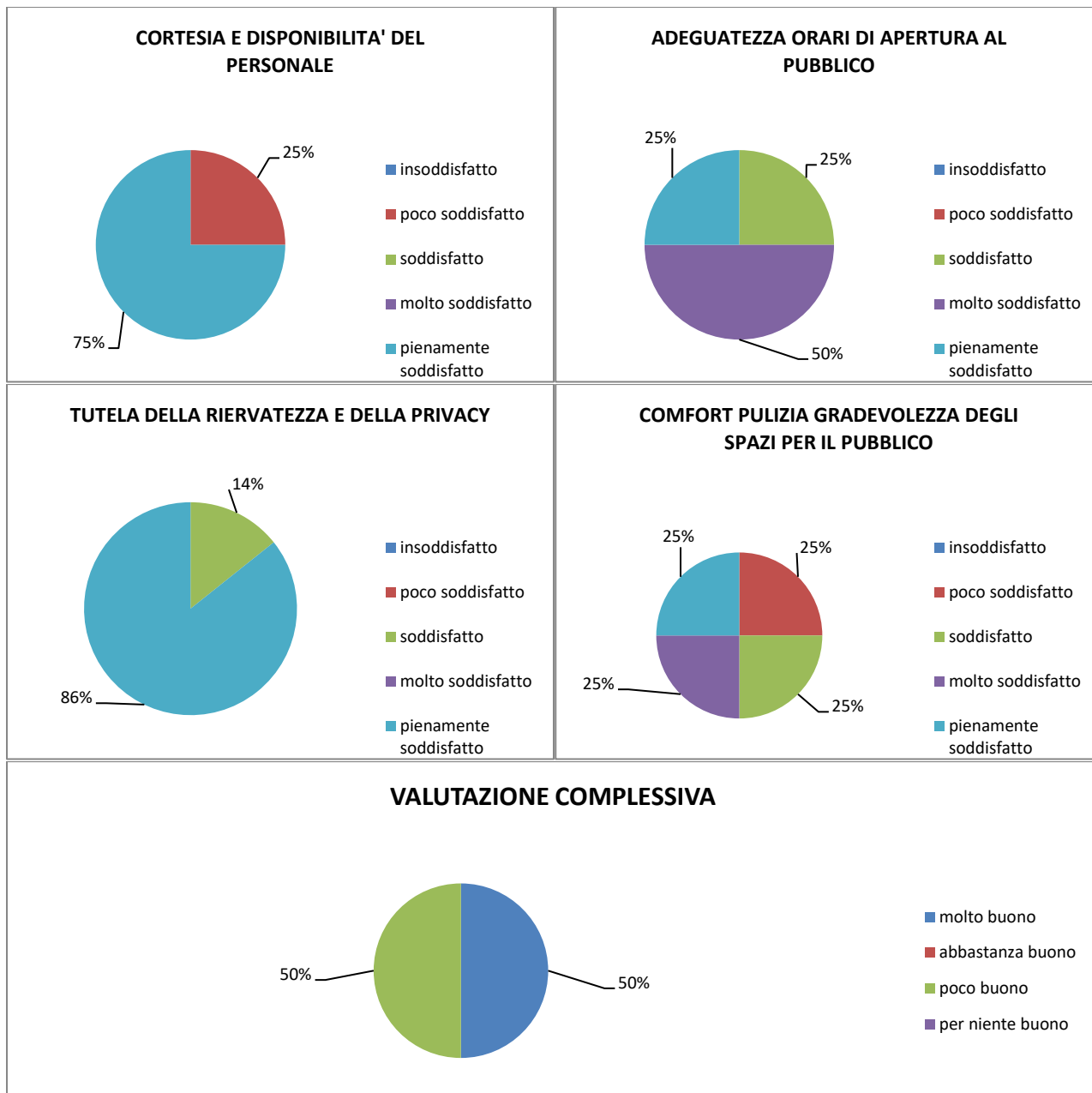


TEMPESTIVITA' DELLE RISPOSTE



ASCOLTO E COMPRESIONE DA PARTE DEL PERSONALE





L'analisi dei questionari del **Servizio Casa di Riposo** ha posto in evidenza quanto segue:

Competenza del personale : 80% pienamente soddisfatto, 20% molto soddisfatto.

Chiarezza delle informazioni ricevute: 100% pienamente soddisfatto.

Tempestività delle risposte: 86% pienamente soddisfatto, 14% soddisfatto.

Ascolto e comprensione da parte del personale: 75% pienamente soddisfatto, 25% poco soddisfatto

Cortesia e disponibilita' del personale : 75% pienamente soddisfatto, 25% poco soddisfatto.

Adeguatezza orari di apertura al pubblico: 25% pienamente soddisfatto, 50% molto soddisfatto, 25% soddisfatto.

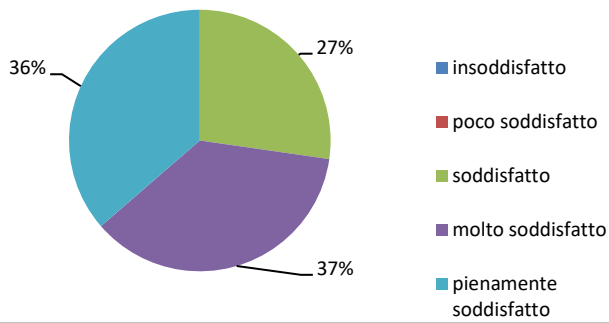
Tutela della riservatezza e della privacy: 86% pienamente soddisfatto, 14% soddisfatto.

Comfort, pulizia, gradevolezza degli spazi per il pubblico : 25% pienamente soddisfatto, 25% molto soddisfatto, 25% soddisfatto, 25% poco soddisfatto

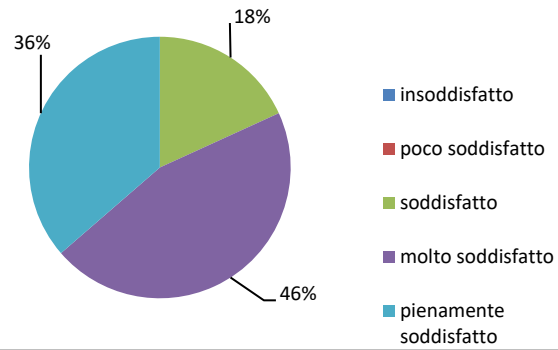
VALUTAZIONE COMPLESSIVA: 50% MOLTO BUONO, 50% POCO BUONO

UFFICIO POLIZIA LOCALE

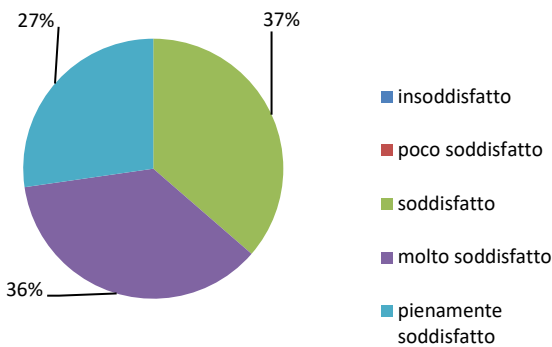
COMPETENZA DEL PERSONALE



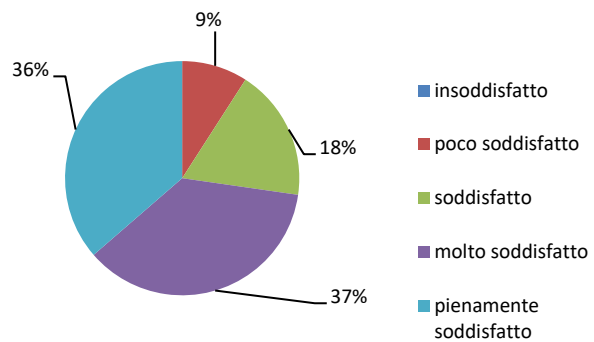
CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE



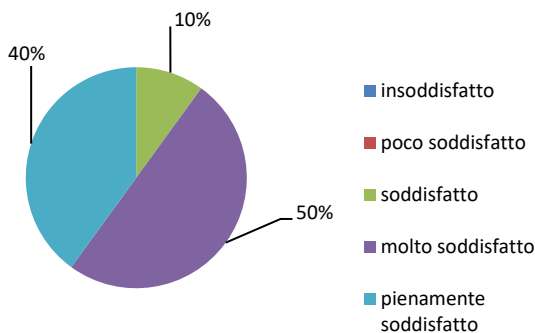
TEMPESTIVITA' DELLE RISPOSTE



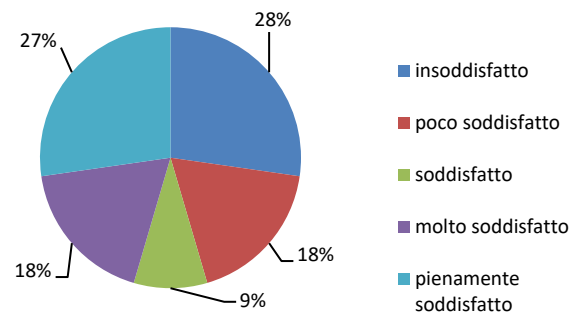
ASCOLTO E COMPRENSIONE DA PARTE DEL PERSONALE



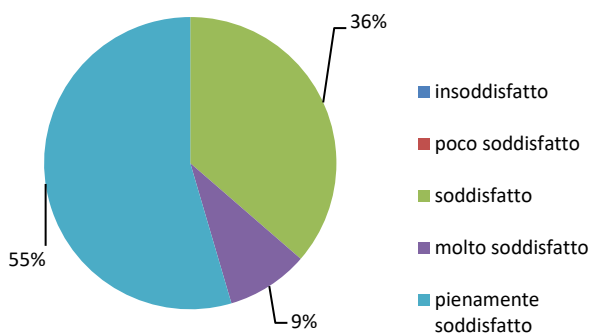
CORTESIA E DISPONIBILITA' DEL PERSONALE



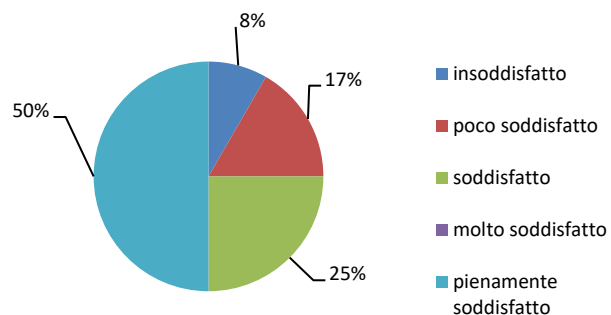
ADEGUATEZZA ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO



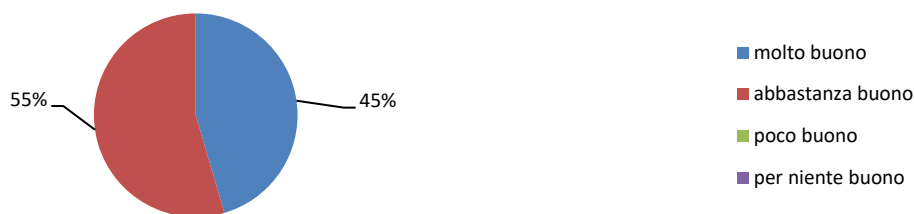
TUTELA DELLA RIERVATEZZA E DELLA PRIVACY



COMFORT PULIZIA GRADEVOLEZZA DEGLI SPAZI PER IL PUBBLICO



VALUTAZIONE COMPLESSIVA



L'analisi dei questionari del **Servizio Polizia Locale** ha posto in evidenza quanto segue:

Competenza del personale : 36% pienamente soddisfatto, 37% molto soddisfatto, 27% soddisfatto.

Chiarezza delle informazioni ricevute: 36% pienamente soddisfatto, 46% molto soddisfatto, 18% soddisfatto.

Tempestività delle risposte: 27% pienamente soddisfatto, 36% molto soddisfatto, 37% soddisfatto.

Ascolto e comprensione da parte del personale: 36% pienamente soddisfatto, 37% molto soddisfatto, 18% soddisfatto, 9% poco soddisfatto

Cortesia e disponibilità del personale : 40% pienamente soddisfatto, 50% molto soddisfatto, 10% soddisfatto.

Adeguatezza orari di apertura al pubblico: 27% pienamente soddisfatto, 18% molto soddisfatto, 9% soddisfatto, 18% poco soddisfatto, 28% insoddisfatto.

Tutela della riservatezza e della privacy: 55% pienamente soddisfatto, 9% molto soddisfatto, 36% soddisfatto.

Comfort, pulizia, gradevolezza degli spazi per il pubblico: 50% pienamente soddisfatto, 25% soddisfatto, 17% poco soddisfatto, 8% insoddisfatto

VALUTAZIONE COMPLESSIVA: 45% MOLTO BUONO, 55% ABBASTANZA BUONO

Sintesi dei risultati

Conclusioni

L'indagine effettuata ha fornito risultati soddisfacenti, sia per quel che riguarda la taratura dello strumento di indagine (questionario), sia come fotografia del fenomeno relativo alla soddisfazione dell'utente.

Il personale coinvolto invece si è nettamente distinto per settori, in alcuni uffici, data la delicata natura del tipo di servizio erogato e della relativa utenza, non è stato semplice sollecitare l'utenza alla compilazione del questionario.

Le persone che si recano frequentemente in Comune vanno soprattutto al Servizio Protocollo-URP, ai Servizi Demografici, al Servizio Tributi, al Servizio Polizia Locale, ai Servizi Sociali e al Servizio Tecnico.

I risultati fanno emergere un panorama di sostanziale soddisfazione da parte degli utenti.

La valutazione complessiva di quasi la totalità dei servizi è risultata molto buona con una percentuale del 100% ad eccezione di alcuni servizi che hanno ottenuto una valutazione complessiva con una percentuale di poco buono o per niente buono e più specificatamente:

Servizio Protocollo-Urp 96% molto buono, 4% abbastanza buono;
Servizi Demografici: 95% molto buono, 2% abbastanza buono, 3% poco buono;
Servizio Tributi: 100% molto buono;
Servizio Segreteria-Affari Generali-Personale: 100% molto buono (pervenuto un solo questionario);
Servizio Pubblica Istruzione: 67% molto buono, 33% abbastanza buono;
Servizi Sociali: 67% molto buono, 11% abbastanza buono, 22% niente buono;
Servizio Cultura: 100% molto buono;
Servizio Tecnico: 100% molto buono;
Servizio Ambiente: 100% molto buono (pervenuto un solo questionario);
Servizio Casa di Riposo: 50% molto buono, 50% poco buono;
Servizio Polizia Locale: 45% molto buono, 55% abbastanza buono.
Servizio Economato- Ragioneria : (non è pervenuto nessun questionario)

- Gli aspetti più apprezzati nella quasi totalità dei servizi sono quelli relativi al fattore “**umano**” (la competenza del personale, la chiarezza delle informazioni ricevute, tempestività delle risposte, ascolto e comprensione da parte del personale, cortesia e disponibilità del personale) a conferma dell’importanza che riveste la risorsa umana come fattore determinante per la qualità del servizio reso e la soddisfazione dell’utente.
- Pienamente soddisfacente, molto soddisfacente o soddisfacente anche il livello di gradimento in termini di orari di apertura al pubblico, tutela della riservatezza e della privacy e comfort, pulizia e gradevolezza degli spazi per il pubblico ad eccezione dei seguenti servizi:

Servizi Tributi: poco soddisfatti del comfort, pulizia e gradevolezza degli spazi per il pubblico;
Servizi Sociali: insoddisfatti degli orari di apertura al pubblico, tutela della riservatezza e della privacy e comfort, pulizia e gradevolezza degli spazi per il pubblico;
Casa di Riposo: poco soddisfatti comfort, pulizia e gradevolezza degli spazi per il pubblico;
Polizia Locale: insoddisfatti o poco soddisfatti degli orari di apertura al pubblico e del comfort, pulizia e gradevolezza degli spazi per il pubblico;

Criticità

Dall’esame dei questionari non sono emerse criticità di particolare rilevanza.

Alcune criticità riguardano gli orari di apertura al pubblico dei Servizi Sociali e del Servizio di Polizia Locale, il comfort, la pulizia e la gradevolezza degli spazi per il pubblico dei Servizi Tributi, Servizi sociali e Servizio Casa di Riposo.

Per alcuni servizi inclusi nella rilevazione (Ced, Ragioneria, Segreteria, Personale, Contratti) non sono pervenuti questionari o in numero limitato a causa del tipo di servizio erogato e della relativa utenza.

Suggerimenti da parte degli utenti:

Servizio Casa di Riposo :

Due utenti suggeriscono più attenzione nella scelta del personale specificando che “ servire, accudire, interagire con persone anziane è una vocazione, non solo un lavoro”
Un utente propone di aumentare i posti a sedere nel salone con sedie più confortevoli, meno pesanti e ingombranti delle attuali e di risistemare in modo adeguato il cortile e il piccolo spazio verde che lo

circonda in quanto è trascurato e in stato di abbandono.

Servizio Polizia Locale:

Un utente suggerisce di implementare la reperibilità del servizio nel periodo estivo soprattutto nelle ore serali.

Servizi Demografici:

Un utente propone di assumere del personale.

Indagine Customer Satisfaction Interna

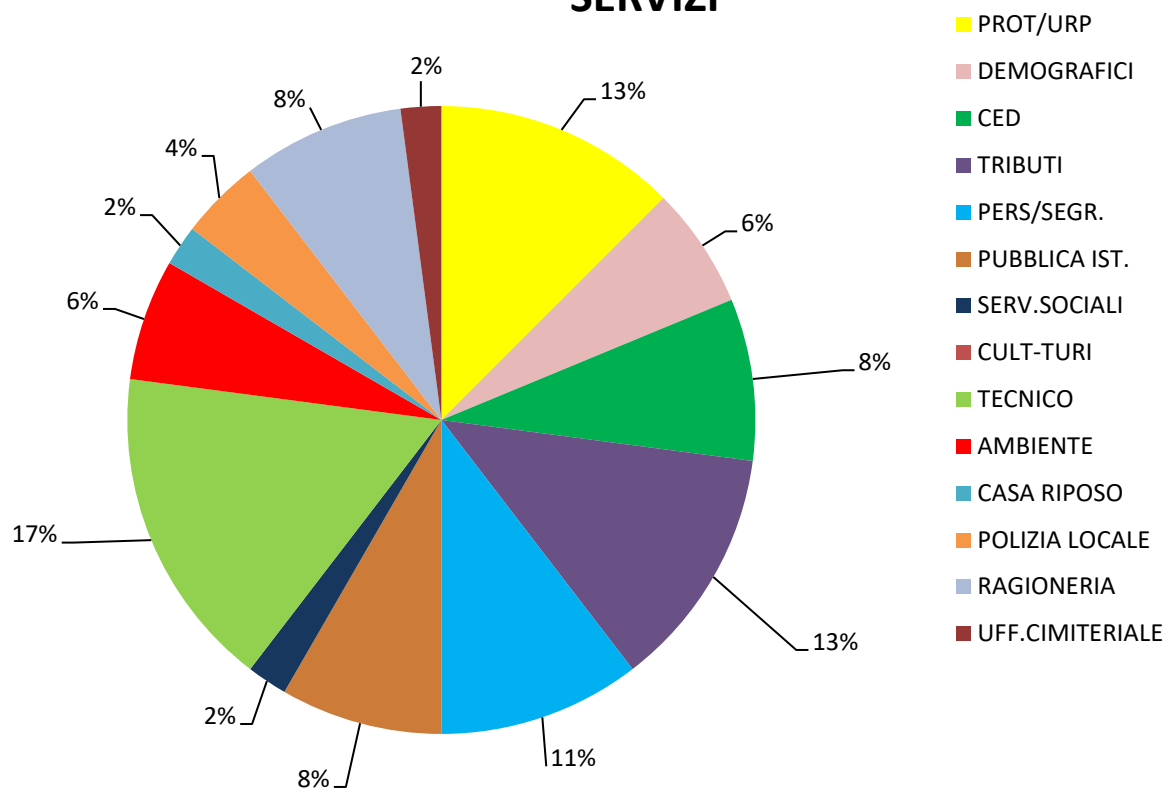
Totale dei questionari raccolti: 48

Dettaglio dei questionari raccolti per ciascun servizio

Di seguito vengono forniti in forma grafica i dettagli dell'andamento dell'indagine e rendicontata la rilevazione fatta.

SERVIZI	
PROT/URP	6
DEMOGRAFICI	3
CED	4
TRIBUTI	6
PERS/SEGR.	5
PUBBLICA IST.	4
SERV.SOCIALI	1
CULT-TURI	
TECNICO	8
AMBIENTE	3
CASA RIPOSO	1
POLIZIA LOCALE	2
RAGONERIA	4
UFF.CIMITERIALE	1

SERVIZI



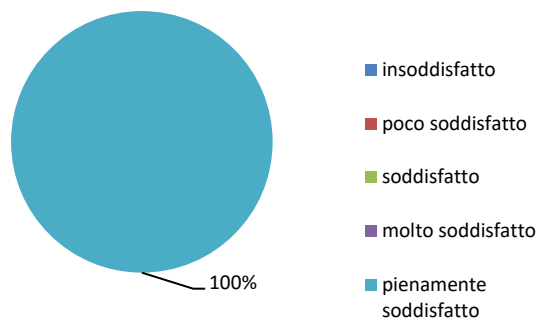
RISULTATI IN FORMA DISTINTA PER SERVIZIO

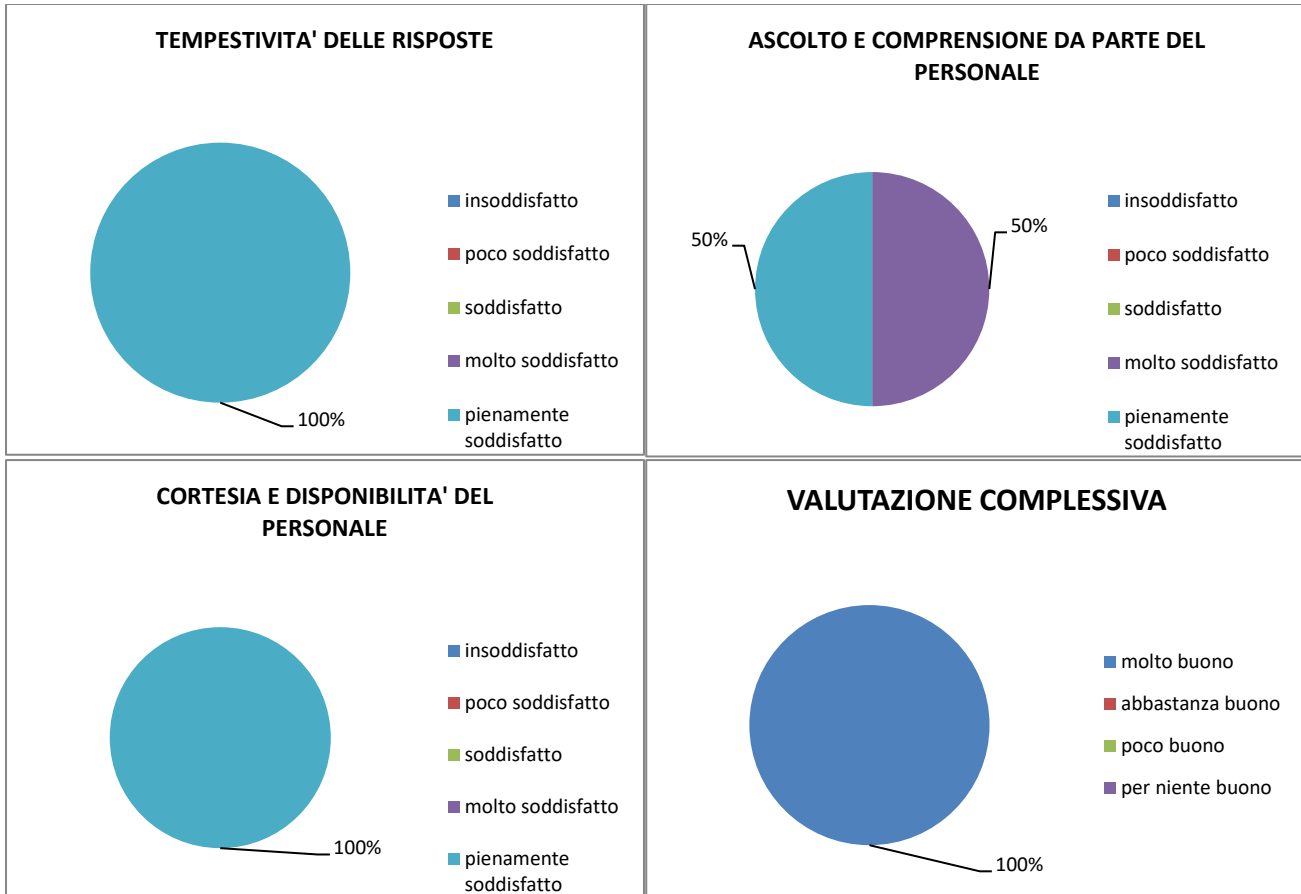
PROTOCOLLO – ARCHIVIO – U.R.P.

COMPETENZA DEL PERSONALE



CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE





L'esito dei questionari interni relativi ai **Servizi Protocollo – Archivio – Urp** è il seguente:

Competenza del personale : 67% pienamente soddisfatto, 33% molto soddisfatto.

Chiarezza delle informazioni ricevute: 100% pienamente soddisfatto.

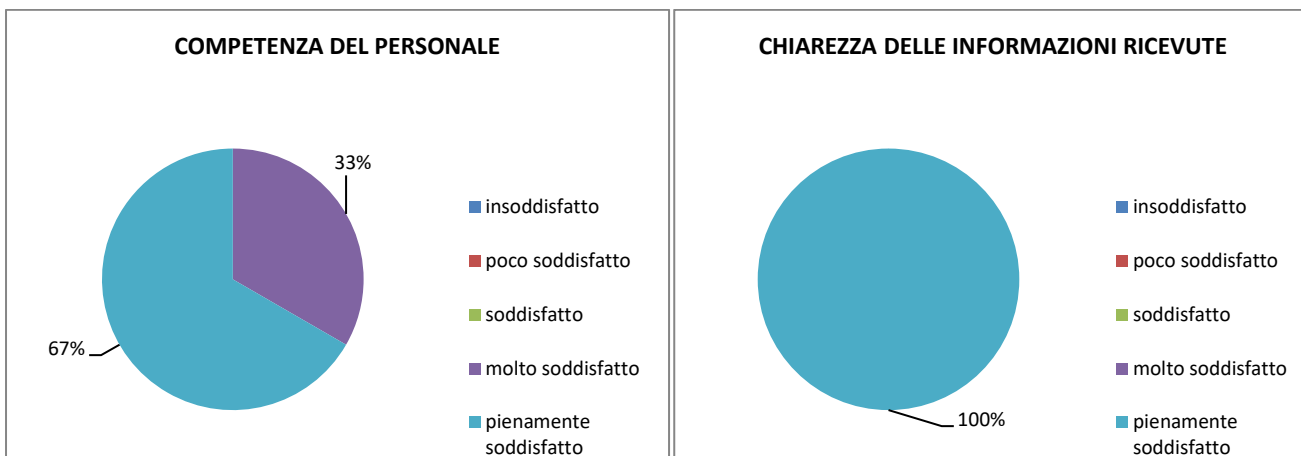
Tempestività delle risposte: 100 % pienamente soddisfatto.

Ascolto e comprensione da parte del personale: 50 % pienamente soddisfatto, 50 % molto soddisfatto.

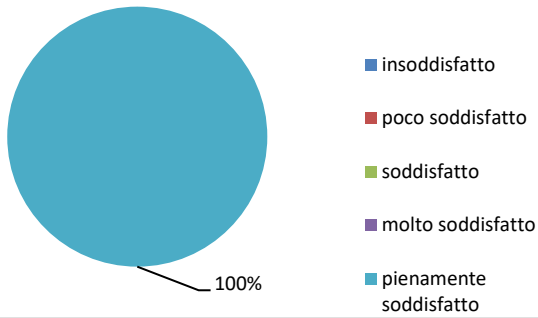
Cortesìa e disponibilità del personale : 100% pienamente soddisfatto.

VALUTAZIONE COMPLESSIVA: 100 % MOLTO BUONO.

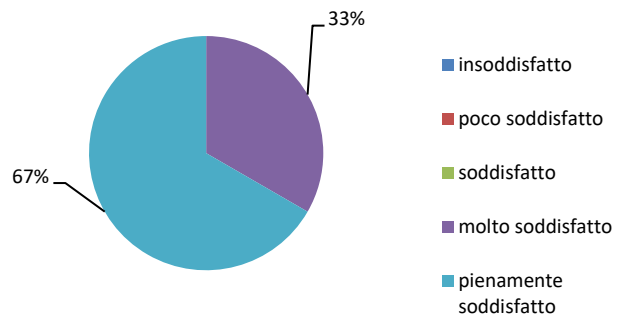
DEMOGRAFICI



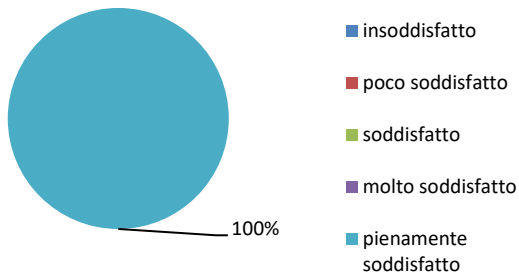
TEMPESTIVITA' DELLE RISPOSTE



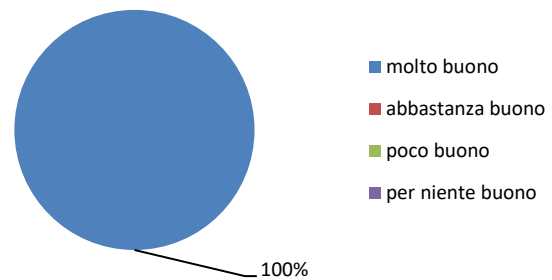
ASCOLTO E COMPRENSIONE DA PARTE DEL PERSONALE



CORTESIA E DISPONIBILITA' DEL PERSONALE



VALUTAZIONE COMPLESSIVA



L'esito dei questionari interni relativi ai **Servizi Demografici** è il seguente:

Competenza del personale : 67% pienamente soddisfatto, 33% molto soddisfatto.

Chiarezza delle informazioni ricevute: 100% pienamente soddisfatto.

Tempestività delle risposte: 100 % pienamente soddisfatto.

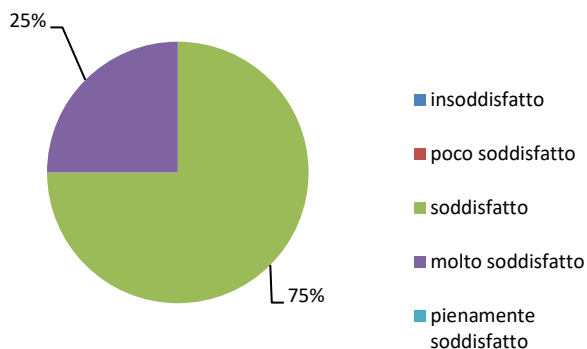
Ascolto e comprensione da parte del personale: 67 % pienamente soddisfatto, 33 % molto soddisfatto.

Cortesìa e disponibilità del personale : 100% pienamente soddisfatto.

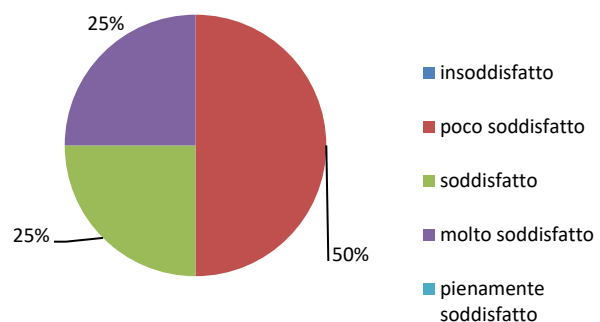
VALUTAZIONE COMPLESSIVA: 100 % MOLTO BUONO.

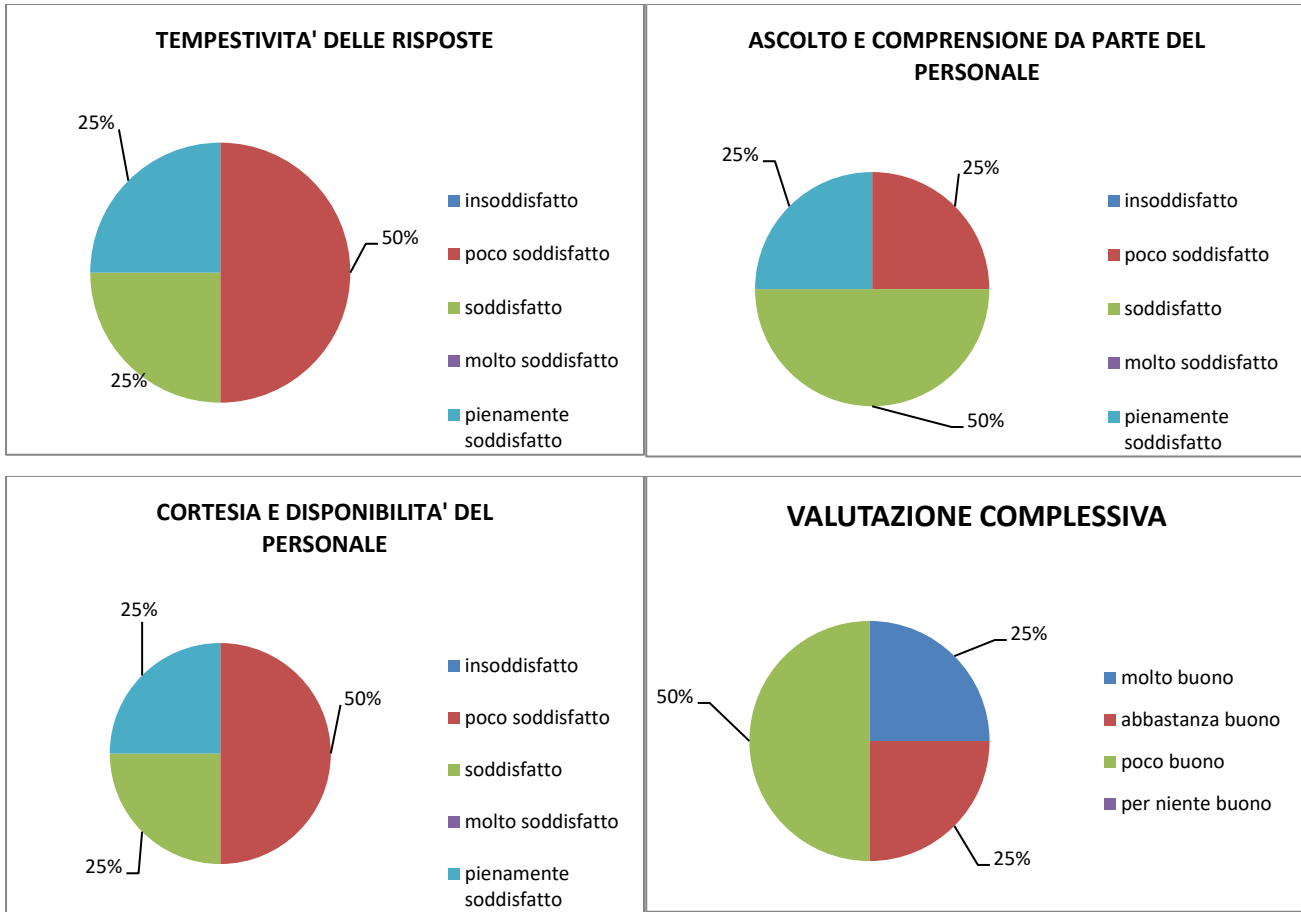
CED/COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

COMPETENZA DEL PERSONALE



CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE





L'esito dei questionari interni relativi ai **Servizio Ced e Comunicazione Istituzionale** è il seguente:

Competenza del personale : 75 % soddisfatto, 25 % molto soddisfatto.

Chiarezza delle informazioni ricevute: 25% soddisfatto, 25% molto soddisfatto, 50% poco soddisfatto

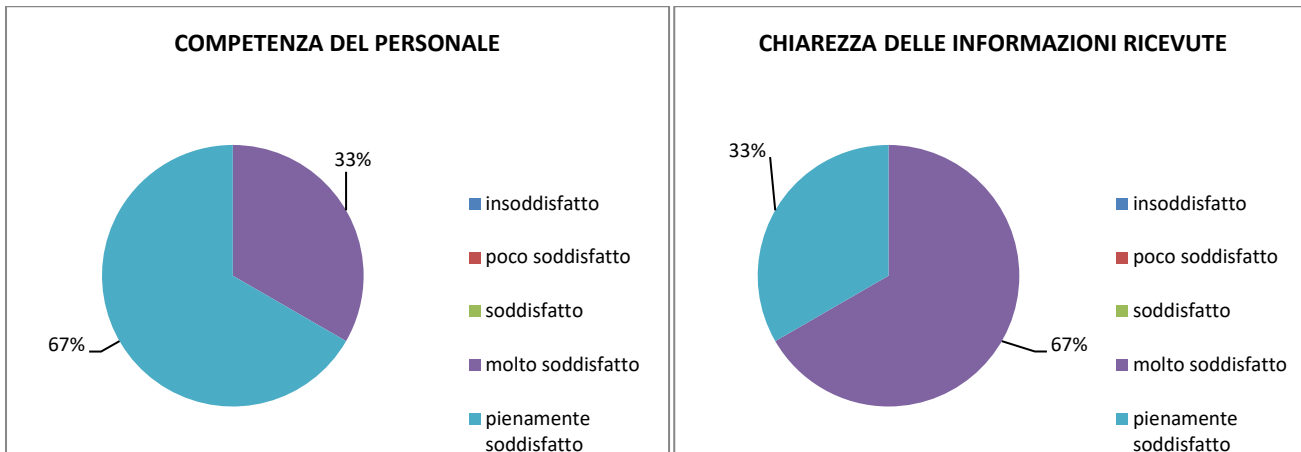
Tempestività delle risposte: 50 % poco soddisfatto, 25% pienamente soddisfatto, 25% soddisfatto.

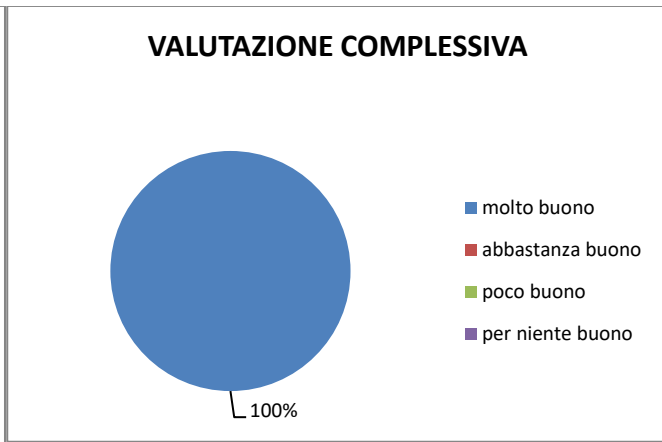
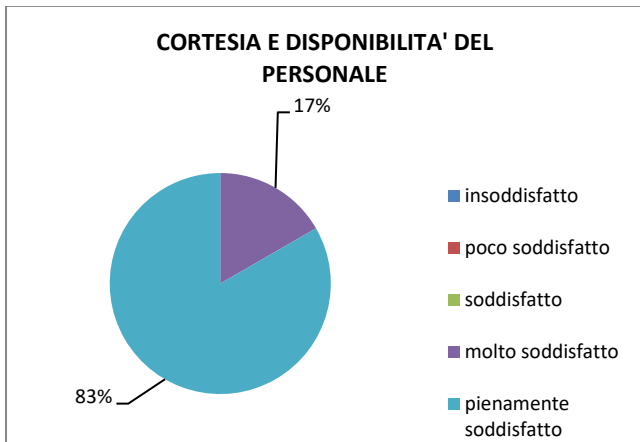
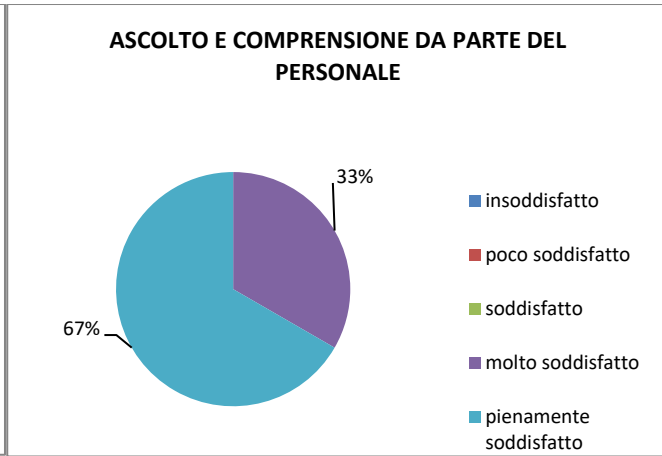
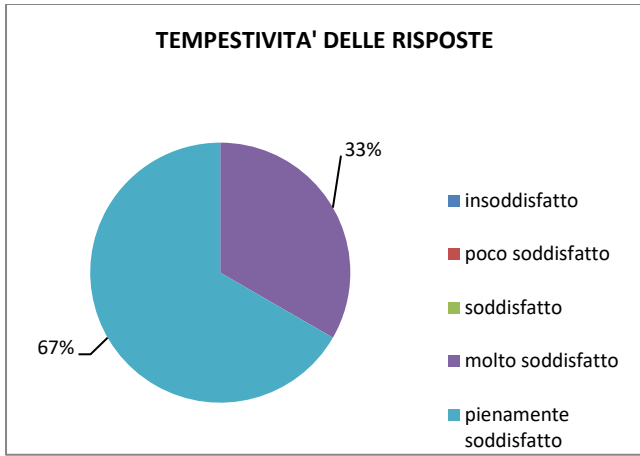
Ascolto e comprensione da parte del personale: 50 % soddisfatto, 25 % poco soddisfatto, 25 % pienamente soddisfatto.

Cortesìa e disponibilità del personale : 50% poco soddisfatto, 25% pienamente soddisfatto, 25% soddisfatto.

VALUTAZIONE COMPLESSIVA: 50 % POCO BUONO, 25% MOLTO BUONO, 25% ABBASTANZA BUONO.

TRIBUTI





L'esito dei questionari interni relativi ai **Servizio Tributi** è il seguente:

Competenza del personale : 67% pienamente soddisfatto, 33% molto soddisfatto.

Chiarezza delle informazioni ricevute: 67% molto soddisfatto, 33% pienamente soddisfatto.

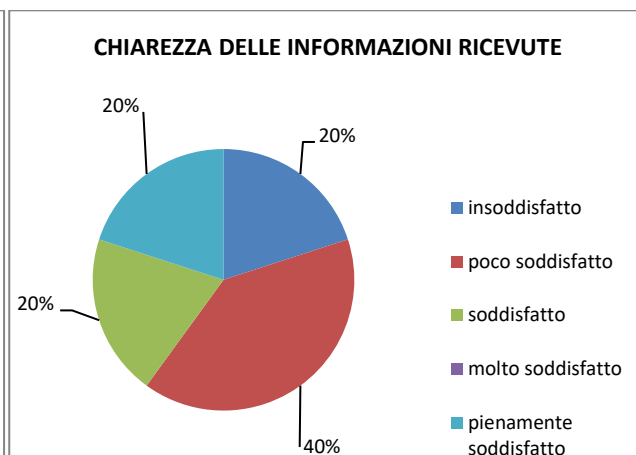
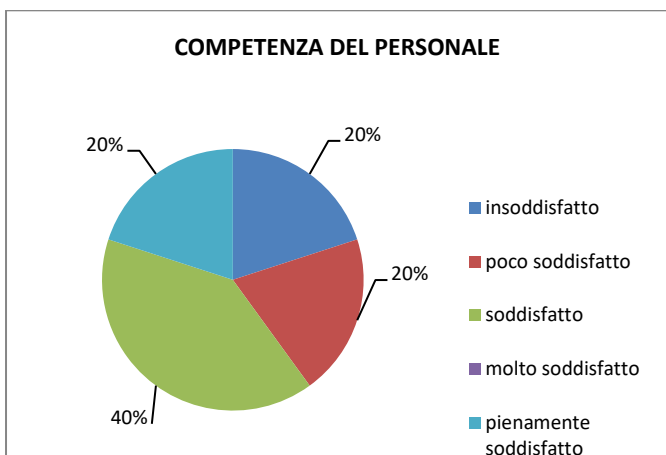
Tempestività delle risposte: 67 % pienamente soddisfatto, 33% molto soddisfatto.

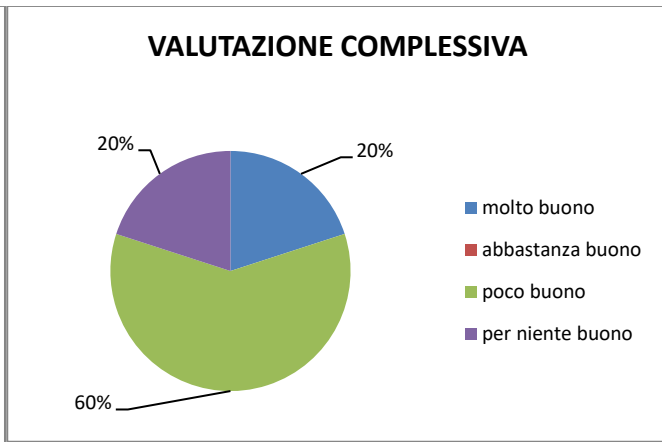
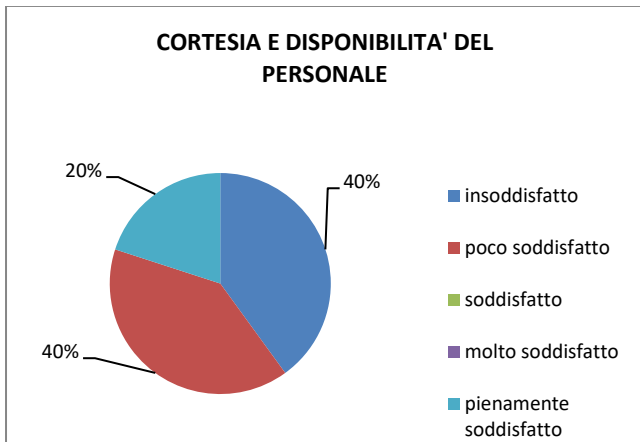
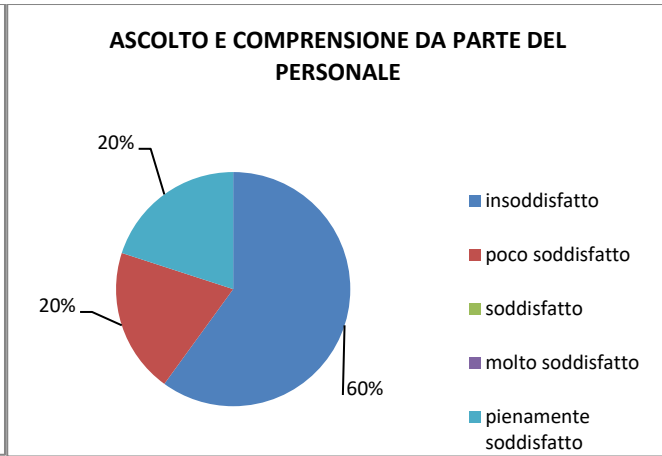
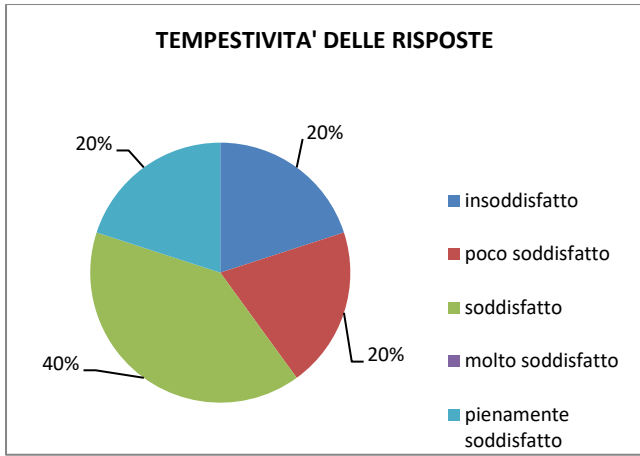
Ascolto e comprensione da parte del personale: 67 % pienamente soddisfatto, 33 % molto soddisfatto.

Cortesìa e disponibilità del personale : 83 % pienamente soddisfatto, 17% molto soddisfatto.

VALUTAZIONE COMPLESSIVA: 100 % MOLTO BUONO.

SEGRETERIA/AFFARI GENERALI/PERSONALE



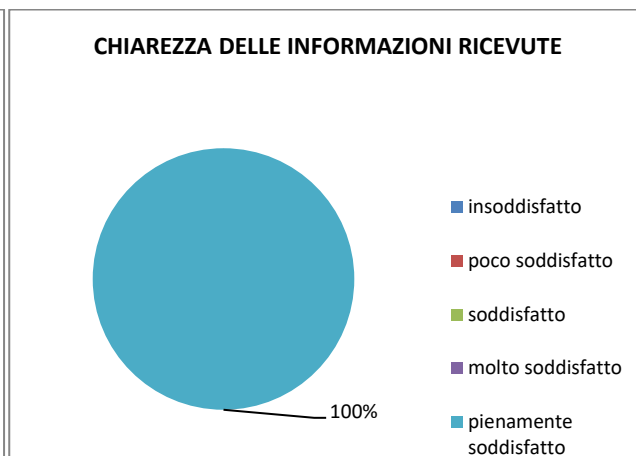
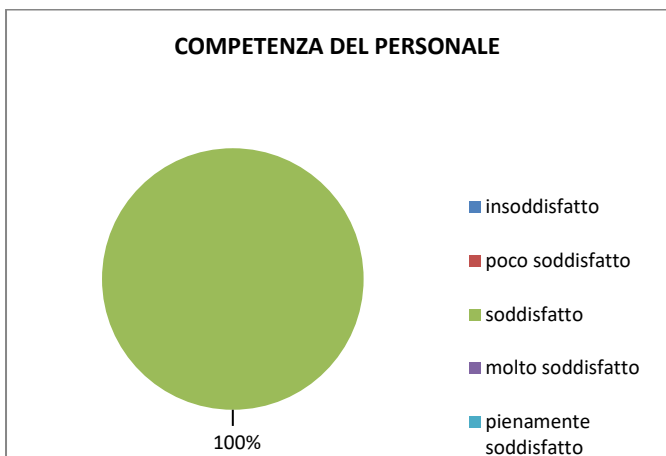


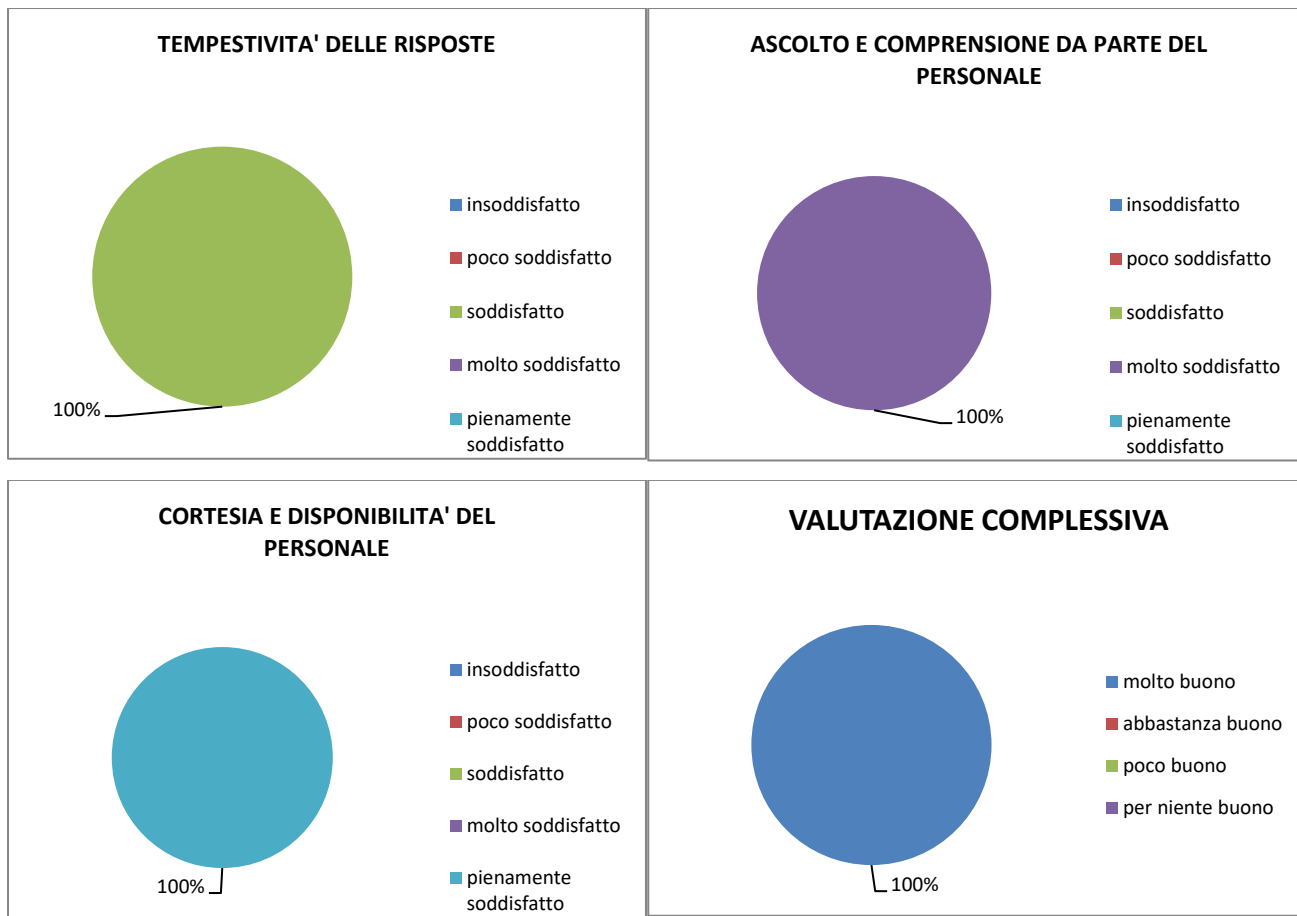
L'esito dei questionari interni relativi ai **Servizi Segreteria- Affari Generali- Personale** è il seguente:

- Competenza del personale** : 40 % soddisfatto, 20% pienamente soddisfatto, 20% poco soddisfatto, 20% insoddisfatto.
- Chiarezza delle informazioni ricevute**: 40% poco soddisfatto, 20% soddisfatto, 20% pienamente soddisfatto, 20% insoddisfatto.
- Tempestività delle risposte**: 40% soddisfatto, 20% insoddisfatto, 20% poco soddisfatto, 20% pienamente soddisfatto.
- Ascolto e comprensione da parte del personale**: 60 % insoddisfatto, 20 % poco soddisfatto, 20% pienamente soddisfatto.
- Cortesia e disponibilita'del personale** : 40 % insoddisfatto, 40% poco soddisfatto, 20% pienamente soddisfatto.

VALUTAZIONE COMPESSIVA: 60 % POCO BUONO, 20% MOLTO BUONO, 20% PER NIENTE BUONO.

UFFICIO CIMITERIALE





L'esito dei questionari interni relativi al **Servizio Cimiteriale** è il seguente:

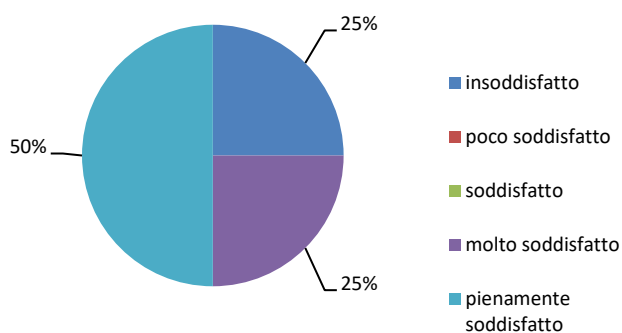
- Competenza del personale** : 100 % soddisfatto.
- Chiarezza delle informazioni ricevute**: 100% pienamente soddisfatto.
- Tempestività delle risposte**: 100 % soddisfatto..
- Ascolto e comprensione da parte del personale**: 100 % molto soddisfatto.
- Cortesìa e disponibilita' del personale** : 100 % pienamente soddisfatto.

VALUTAZIONE COMPESSIVA: 100% MOLTO BUONO

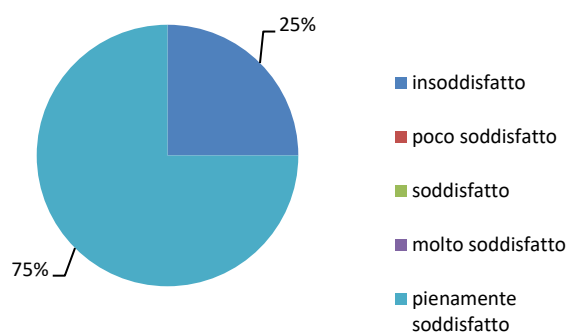
Si fa presente che per il servizio sopra citato è pervenuto solo un questionario.

RAGIONERIA/SERVIZIO ECONOMATO

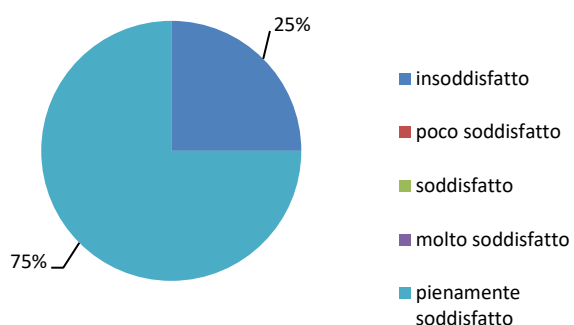
COMPETENZA DEL PERSONALE



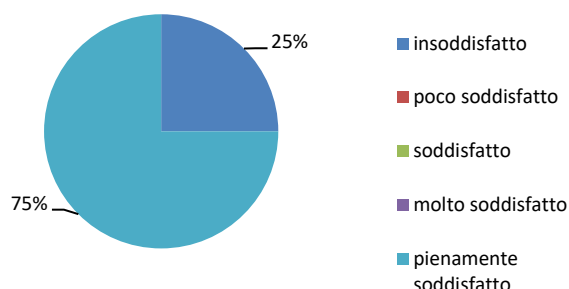
CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE



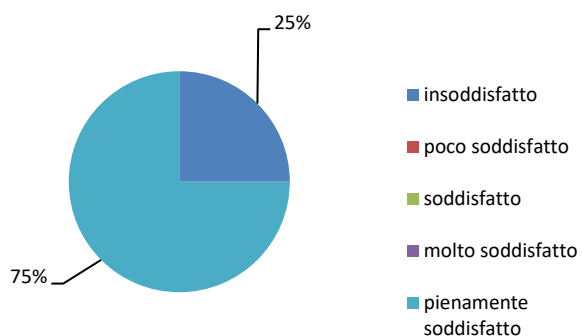
TEMPESTIVITA' DELLE RISPOSTE



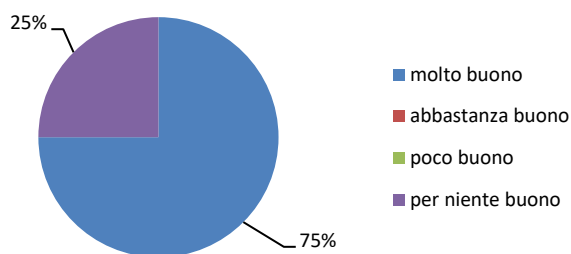
ASCOLTO E COMPrensIONE DA PARTE DEL PERSONALE



CORTESIA E DISPONIBILITA' DEL PERSONALE



VALUTAZIONE COMPLESSIVA



L'esito dei questionari interni relativi ai **Servizi Ragioneria - Economato** è il seguente:

Competenza del personale : 50% pienamente soddisfatto, 25% molto soddisfatto, 25% insoddisfatto.

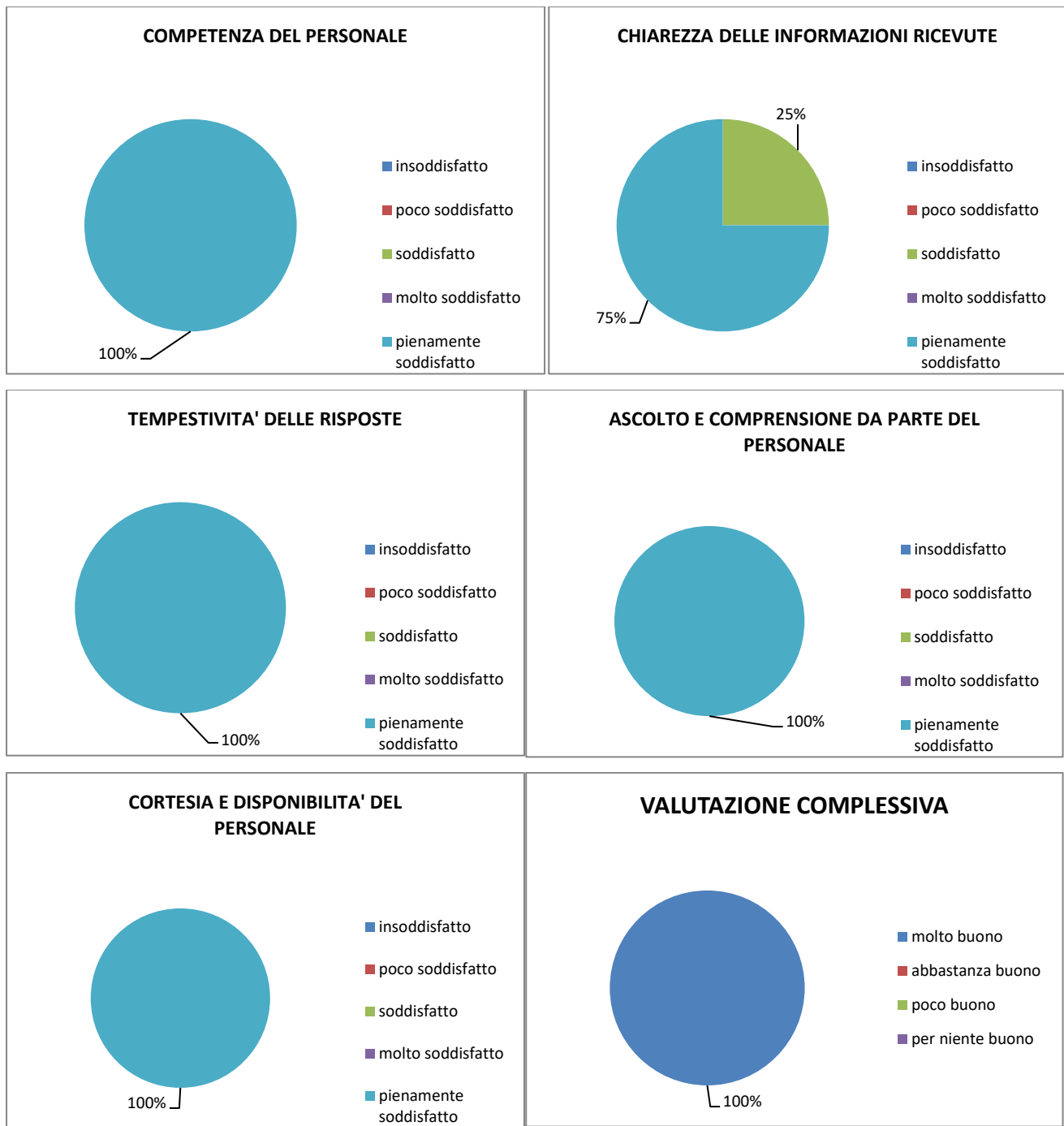
Chiarezza delle informazioni ricevute: 75% pienamente soddisfatto, 25% insoddisfatto.

Tempestività delle risposte: 75% pienamente soddisfatto, 25% insoddisfatto.

Ascolto e comprensione da parte del personale: 75% pienamente soddisfatto, 25% insoddisfatto..

Cortesìa e disponibilità del personale : 75% pienamente soddisfatto, 25% insoddisfatto.

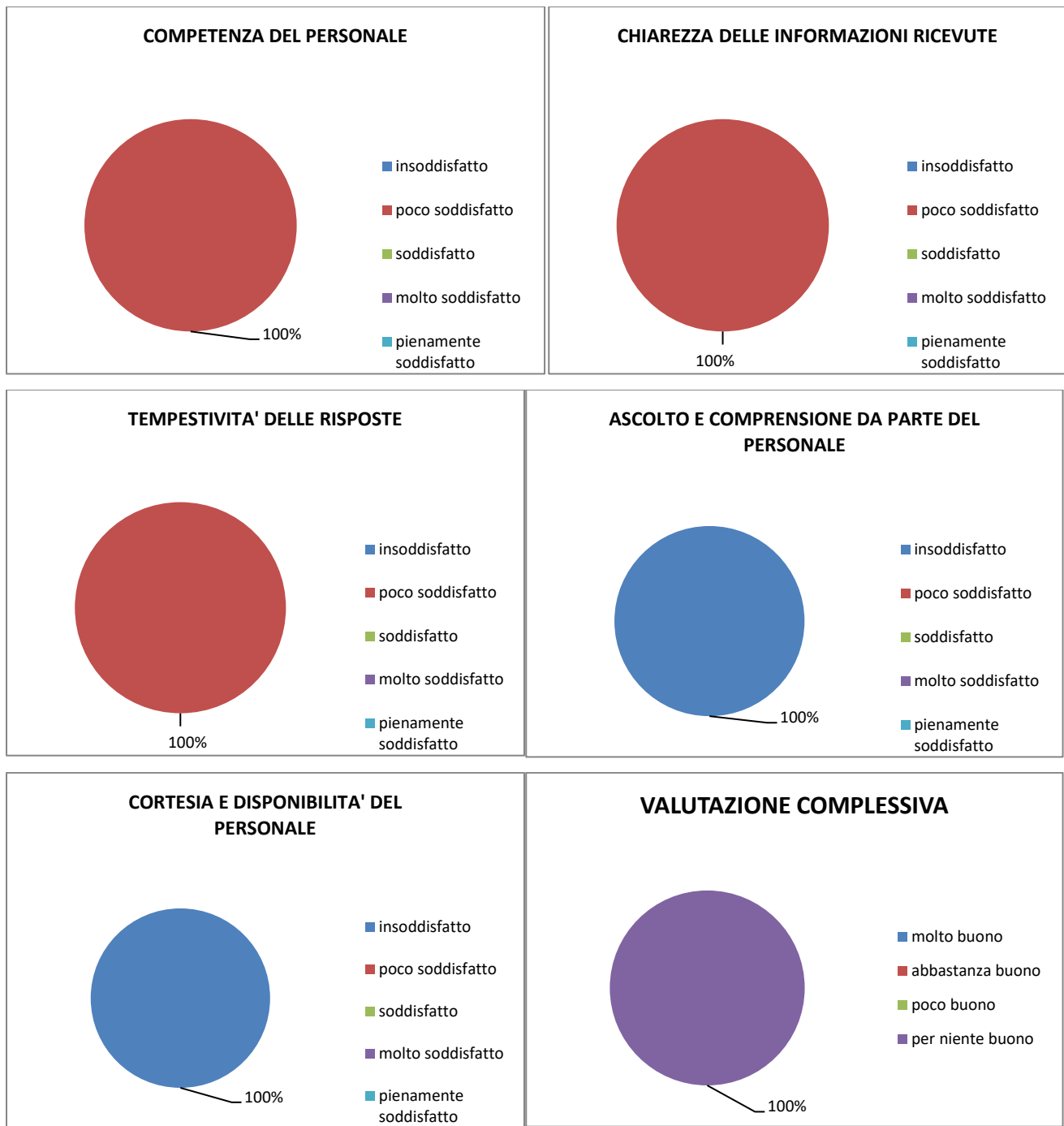
VALUTAZIONE COMPLESSIVA: 75 % MOLTO BUONO, 25% PER NIENTE BUONO.



L'esito dei questionari interni relativi al **Servizio Pubblica Istruzione** è il seguente:

- Competenza del personale** : 100 % pienamente soddisfatto.
- Chiarezza delle informazioni ricevute**: 75% pienamente soddisfatto, 25% soddisfatto.
- Tempestività delle risposte**: 100% pienamente soddisfatto.
- Ascolto e comprensione da parte del personale**: 100% pienamente soddisfatto.
- Cortesìa e disponibilità del personale** : 100% pienamente soddisfatto.

VALUTAZIONE COMPLESSIVA: 100 % MOLTO BUONO.



L'esito dei questionari interni relativi ai **Servizi Sociali** è il seguente:

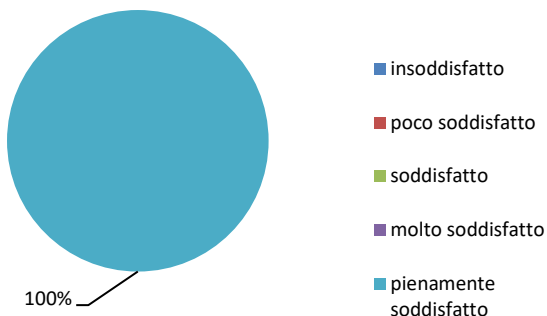
- Competenza del personale** : 100 % poco soddisfatto.
- Chiarezza delle informazioni ricevute**: 100 % poco soddisfatto..
- Tempestività delle risposte**: 100 % poco soddisfatto.
- Ascolto e comprensione da parte del personale**: 100% insoddisfatto.
- Cortesia e disponibilità del personale** : 100% insoddisfatto

VALUTAZIONE COMPLESSIVA: 100 % PER NIENTE BUONO.

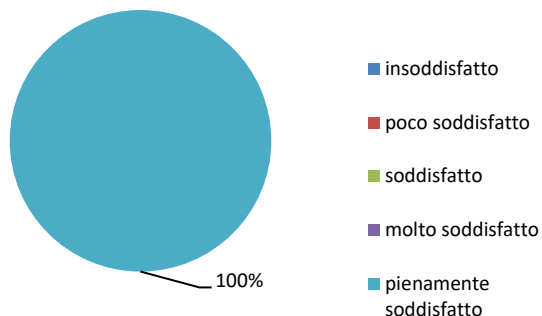
Si fa presente che per il servizio sopra citato è pervenuto solo un questionario.

UFFICIO TECNICO

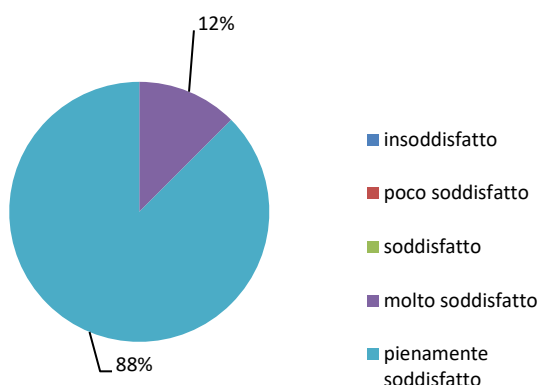
COMPETENZA DEL PERSONALE



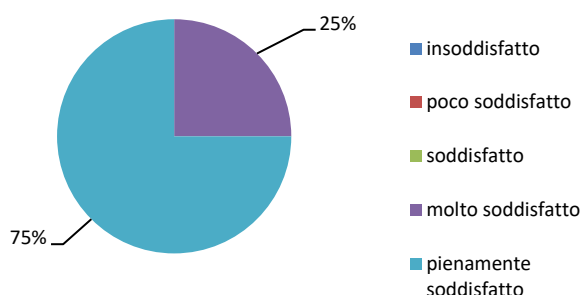
CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE



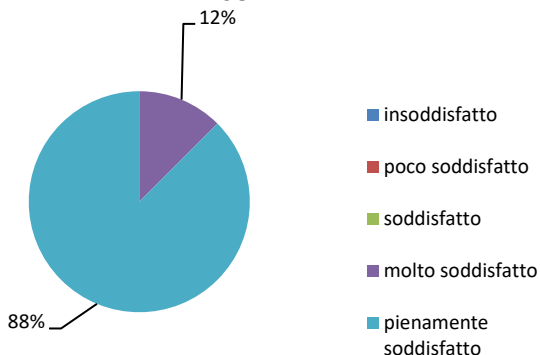
TEMPESTIVITA' DELLE RISPOSTE



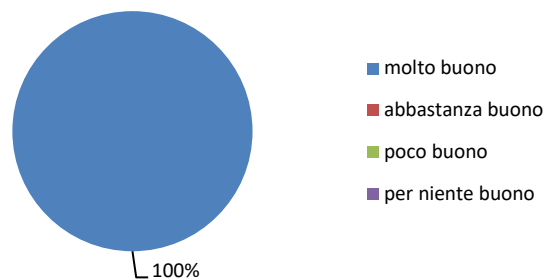
ASCOLTO E COMPRENSIONE DA PARTE DEL PERSONALE



CORTESIA E DISPONIBILITA' DEL PERSONALE



VALUTAZIONE COMPLESSIVA



L'esito dei questionari interni relativi al **Servizio Tecnico** è il seguente:

Competenza del personale : 100 % pienamente soddisfatto.

Chiarezza delle informazioni ricevute: 100 % pienamente soddisfatto.

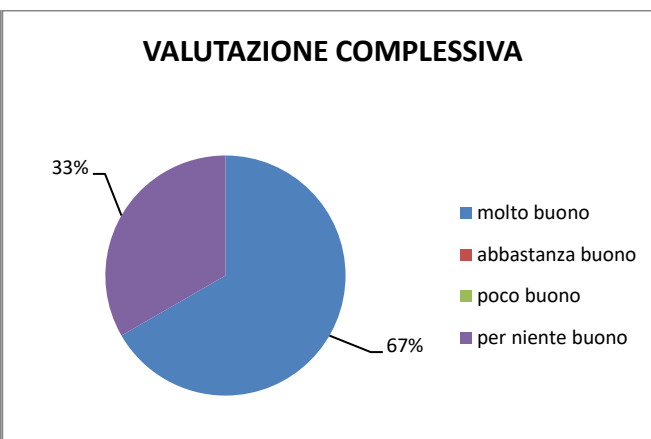
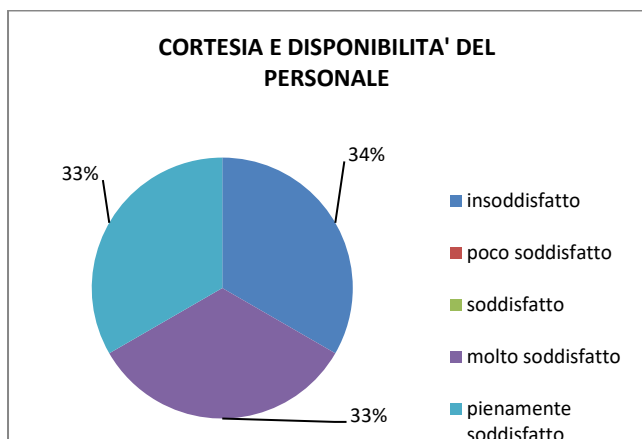
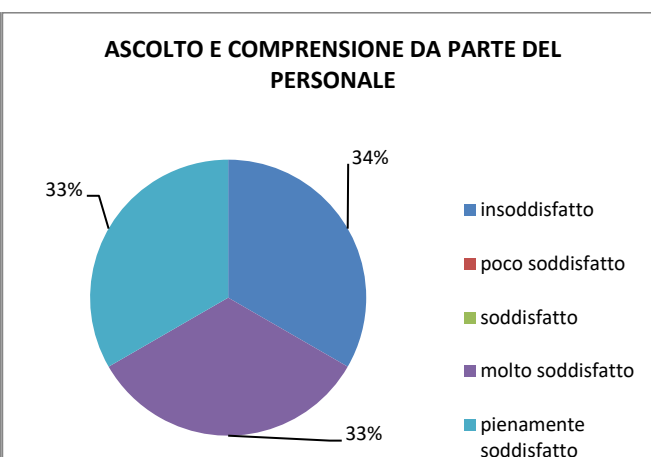
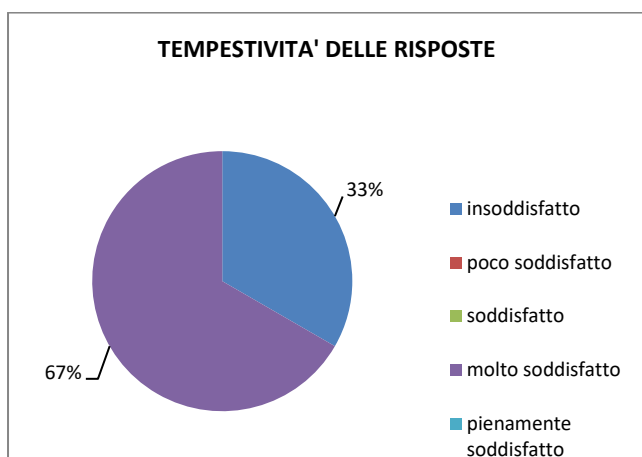
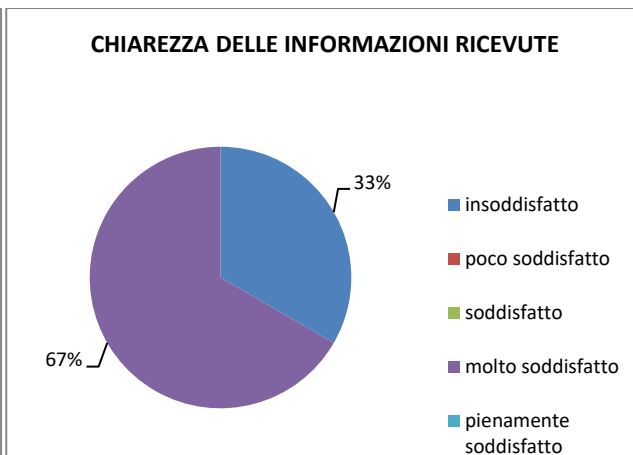
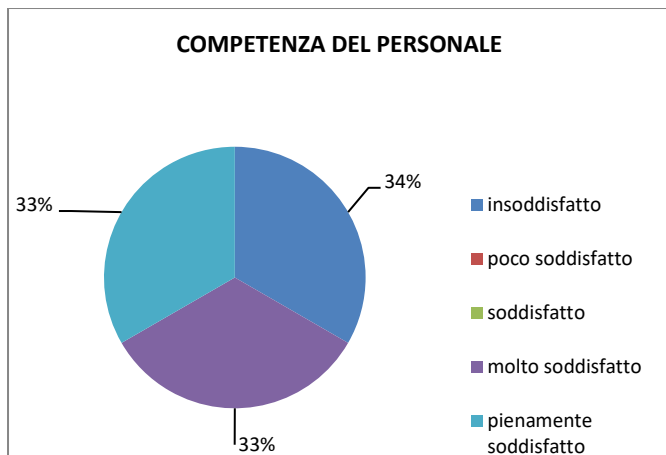
Tempestività delle risposte: 88 % pienamente soddisfatto, 12% molto soddisfatto.

Ascolto e comprensione da parte del personale: 75% pienamente soddisfatto, 25 % molto soddisfatto.

Cortesìa e disponibilita' del personale : 88 % pienamente soddisfatto, 12% molto soddisfatto.

VALUTAZIONE COMPESSIVA: 100 % MOLTO BUONO.

UFFICIO AMBIENTE



L'esito dei questionari interni relativi al **Servizio Ambiente** è il seguente:

Competenza del personale : 33 % pienamente soddisfatto, 33% molto soddisfatto, 34% insoddisfatto.

Chiarezza delle informazioni ricevute: 67% molto soddisfatto, 33% insoddisfatto.

Tempestività delle risposte: 67% molto soddisfatto, 33% insoddisfatto.

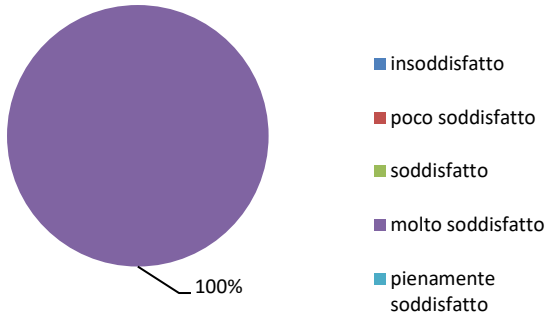
Ascolto e comprensione da parte del personale: 33 % pienamente soddisfatto, 33% molto soddisfatto, 34% insoddisfatto.

Cortesìa e disponibilità del personale : 33 % pienamente soddisfatto, 33% molto soddisfatto, 34% insoddisfatto.

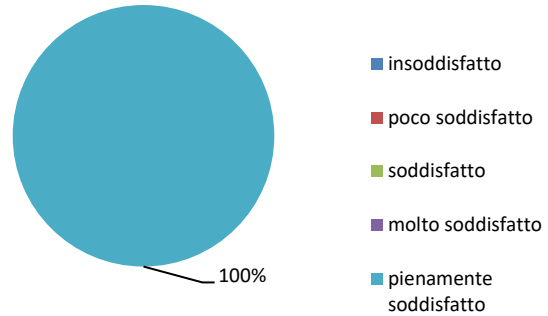
VALUTAZIONE COMPLESSIVA: 67 % MOLTO BUONO, 33% PER NIENTE BUONO.

SERVIZIO CASA DI RIPOSO

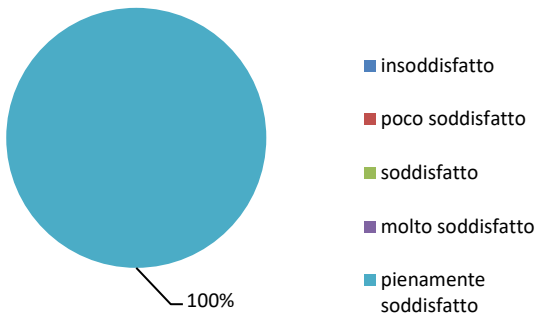
COMPETENZA DEL PERSONALE



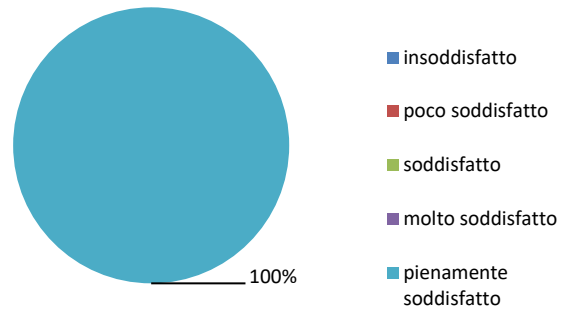
CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE



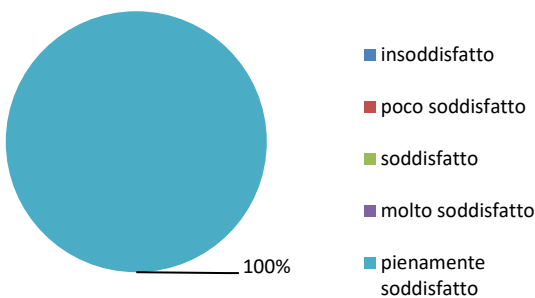
TEMPESTIVITA' DELLE RISPOSTE



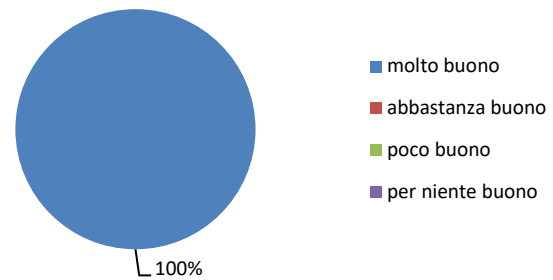
ASCOLTO E COMPrensIONE DA PARTE DEL PERSONALE



CORTESIA E DISPONIBILITA' DEL PERSONALE



VALUTAZIONE COMPLESSIVA



L'esito dei questionari interni relativi al **Servizio Casa di Riposo** è il seguente:

Competenza del personale : 100% molto soddisfatto.

Chiarezza delle informazioni ricevute: 100% pienamente soddisfatto.

Tempestività delle risposte 100% pienamente soddisfatto.

Ascolto e comprensione da parte del personale: 100% pienamente soddisfatto.

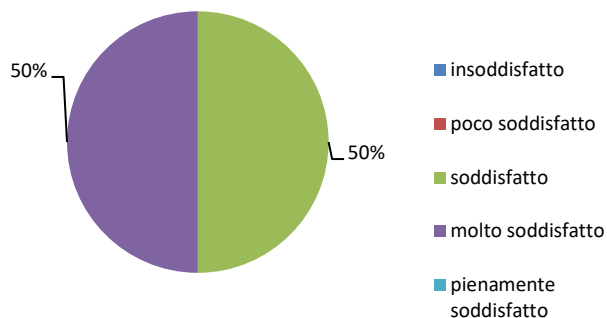
Cortesìa e disponibilità del personale : 100% pienamente soddisfatto.

VALUTAZIONE COMPLESSIVA: 100 % MOLTO BUONO.

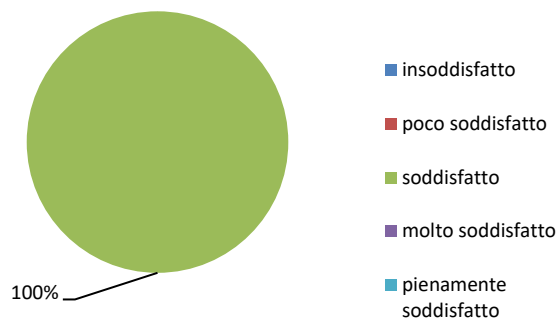
Si fa presente che per il servizio sopra citato è pervenuto solo un questionario.

UFFICIO POLIZIA LOCALE

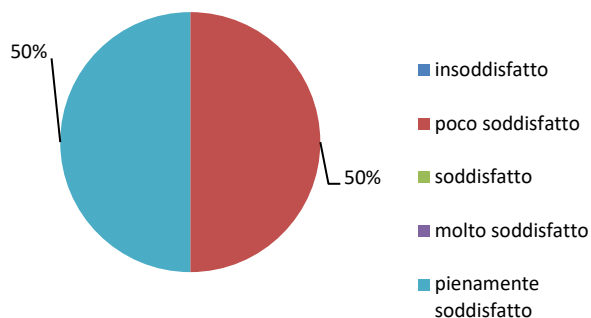
COMPETENZA DEL PERSONALE



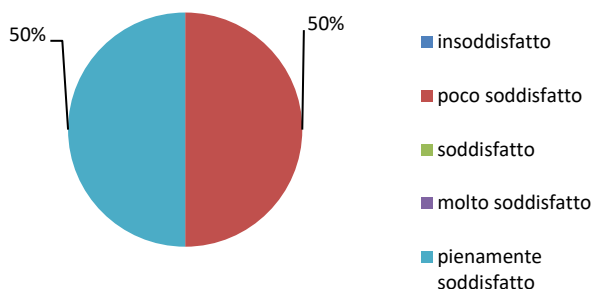
CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE



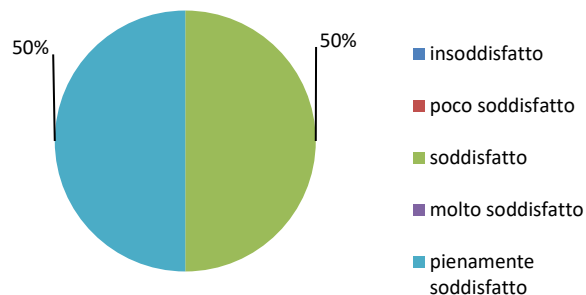
TEMPESTIVITA' DELLE RISPOSTE



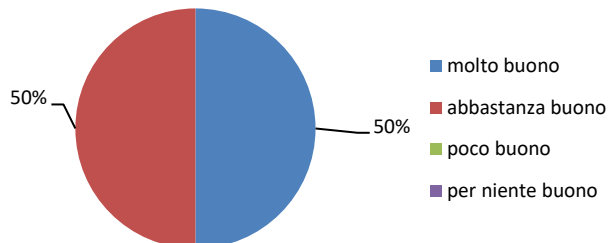
ASCOLTO E COMPRENSIONE DA PARTE DEL PERSONALE



CORTESIA E DISPONIBILITA' DEL PERSONALE



VALUTAZIONE COMPLESSIVA



L'esito dei questionari interni relativi al **Servizio Polizia Locale** è il seguente:

Competenza del personale : 50% molto soddisfatto, 50% soddisfatto.

Chiarezza delle informazioni ricevute: 100% soddisfatto.

Tempestività delle risposte: 50% pienamente soddisfatto, 50% poco soddisfatto.

Ascolto e comprensione da parte del personale: 50% pienamente soddisfatto, 50% poco soddisfatto.

Cortesìa e disponibilità del personale : 50% pienamente soddisfatto, 50% soddisfatto.

VALUTAZIONE COMPLESSIVA: 50 % MOLTO BUONO, 50% ABBASTANZA BUONO.

Sintesi dei risultati

Conclusioni

La misurazione della qualità e dei servizi offerti a favore dei dipendenti (customer satisfaction interna) risulta ormai una funzione fondamentale per le amministrazioni pubbliche, poiché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio, così come percepita dall'utenza interna, in un'ottica di riprogettazione e di miglioramento della performance.

L'indagine effettuata ha fornito risultati soddisfacenti anche se, da parte di alcuni servizi, c'è stata una scarsa partecipazione.

I risultati fanno emergere un panorama di sostanziale soddisfazione da parte dei vari servizi. La valutazione complessiva di quasi la totalità dei servizi è risultata molto buona o abbastanza buona ad eccezione di alcuni servizi che hanno ottenuto una valutazione complessiva con una percentuale di poco buono o per niente buono e più specificatamente:

Servizio Protocollo-Urp 100% molto buono;

Servizi Demografici: 100 % molto buono;

Servizio Tributi: 100% molto buono;

Servizio Ced-Comunicazione Istituzionale: 50% poco buono, 25% molto buono, 25% abbastanza buono;

Servizio Segreteria-Affari Generali-Personale: 60% poco buono, 20% molto buono, 20% per niente buono;

Servizio Cimiteriale: 100% molto buono (pervenuto un solo questionario);

Servizio Pubblica Istruzione: 100% molto buono;

Servizi Sociali: 100% per niente buono (pervenuto un solo questionario);

Servizio Tecnico: 100% molto buono;

Servizio Ambiente: 67% molto buono, 33% per niente buono;

Servizio Casa di Riposo: 100% molto buono (pervenuto un solo questionario);

Servizio Polizia Locale: 50% molto buono, 50% abbastanza buono.

Servizio Economato- Ragioneria : 75% molto buono, 25% per niente buono;

Per quanto concerne gli aspetti della competenza del personale, la chiarezza delle informazioni ricevute e la tempestività delle risposte /tempo impiegato per espletamento pratica i servizi che hanno ottenuto un giudizio positivo(molto soddisfatto o pienamente soddisfatto) sono i seguenti:

Protocollo, Archivio, Urp;

Servizi Demografici;

Servizio Tributi;

Servizio Ragioneria-Economato;

Servizio Pubblica Istruzione;

Servizio Tecnico;

Servizio Ambiente;

Servizio Casa di Riposo (pervenuto un solo questionario);

Per quanto concerne gli aspetti della competenza del personale, la chiarezza delle informazioni ricevute e la tempestività delle risposte /tempo impiegato per espletamento pratica i servizi che hanno ottenuto un giudizio neutro (soddisfatto) sono i seguenti:

Servizi Ced-Comunicazione Istituzionale;
Servizio Segreteria- Affari Generali - Personale;
Servizi Cimiteriali (pervenuto un solo questionario);
Servizio Polizia Locale;

Per quanto concerne gli aspetti della competenza del personale, la chiarezza delle informazioni ricevute e la tempestività delle risposte /tempo impiegato per espletamento pratica i servizi che hanno ottenuto un giudizio negativo (insoddisfatto o poco soddisfatto) con percentuali esigue sono i seguenti:

Servizi Ced-Comunicazione Istituzionale;
Servizio Segreteria- Affari Generali - Personale;
Servizio Ragioneria-Economato;
Servizi Sociali (pervenuto un solo questionario);
Servizio Ambiente;
Servizio Polizia Locale.

Per quanto riguarda l'ascolto e comprensione da parte del personale e la cortesia e disponibilità del personale i servizi che hanno ottenuto un giudizio positivo (molto soddisfatto o pienamente soddisfatto) sono i seguenti:

Protocollo, Archivio, Urp;
Servizi Demografici;
Servizio Ced / Comunicazione Istituzionale (percentuale esigua);
Servizi Cimiteriali (pervenuto un solo questionario);
Servizio Tributi;
Servizio Segreteria- Affari Generali – Personale (percentuale esigua);
Servizio Ragioneria-Economato;
Servizio Pubblica Istruzione;
Servizio Tecnico;
Servizio Ambiente (percentuale esigua);
Servizio Casa di Riposo (pervenuto un solo questionario);
Servizio Polizia Locale (percentuale esigua);

Per quanto riguarda l'ascolto e comprensione da parte del personale e la cortesia e disponibilità del personale i servizi che hanno ottenuto un giudizio neutro (soddisfatto) sono i seguenti:

Servizio Ced / Comunicazione Istituzionale;
Servizio Polizia Locale (percentuale esigua);

Per quanto riguarda l'ascolto e comprensione da parte del personale e la cortesia e disponibilità del personale i servizi che hanno ottenuto un giudizio negativo (insoddisfatto o poco soddisfatto) sono i seguenti:

Servizio Ced / Comunicazione Istituzionale;
Servizio Segreteria- Affari Generali – Personale
Servizio Ragioneria-Economato (percentuale esigua);
Servizi Sociali (pervenuto un solo questionario);
Servizio Ambiente (percentuale esigua);
Servizio Polizia Locale (percentuale esigua);

Criticità

Dall'esame dei questionari non sono emerse particolari criticità.

Suggerimenti da parte dei vari servizi :

Dall'analisi dei questionari non sono pervenuti suggerimenti.

Elaborazione

L'indagine è curata ed elaborata dall' Ufficio URP del Comune di Albissola Marina, Sig. Claudio Frosio

Coordinamento

Con il coordinamento della Responsabile del Settore Servizi al Cittadino, Rag. Cinzia Pantano

Supervisione

La Supervisione è a cura del Segretario Comunale Dott. Massimiliano Morabito