c_f246.082048.REGISTRO UFFICIALE.U.0014218.12-05-2020

COMUNE DI MISILMERI

(Città metropolitana di Palermo)

☎ 091/8711300 (PBX)

www.comune.misilmeri.pa.it

Prot. n. vedi sopra

Misilmeri, lli 12.05.2020

OGGETTO: inoltro della relazione sulla indagine custmer satisfaction 2019.

AllOIV
Sede

In allegato alla presente, si inoltra la relazione sulla indagine custmer satisfaction relativa all'anno 2019.

Si resta in attesa di ricevere le valutazioni e/o considerazioni di competenza.

Distinti saluti.

Il Responsabile dell'Area 1 "Affari generali ed istituzionali"
Dott. Antonino Cutrona

Firmato digitalmente da

ANTONINO CUTRONA

CN = CUTRONA ANTONINO
O = COMUNE DI MISILMERI/86000450824
C = IT

COMUNE DI MISILMERI

CITTA' METROPOLITANA DI PALERMO

RELAZIONE FINALE SULLE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2019

La Giunta Comunale, con deliberazione n. 23 del 13.03.2017, in esecuzione dell'art. 6 del Regolamento Comunale sui controlli interni, ha approvato la metodologia per l'attivazione del controllo sulla qualità dei servizi offerti all'utenza.

Con deliberazione della Giunta Comunale n. 44 del 23.04.2019 è stata approvata la metodologia per l'aanno 2019; in esecuzione del predetto atto deliberativo all'utenza è stato somministrato il questionario a risposte guidate. Col detto questionario all'utenza è stato chiesto di esprimere in piena serenità e libertà, una valutazione sulla prestazione ricevuta, con l'espressione di propri giudizi ed eventuali contributi personalizzati.

I questionari ovviamente sono stati compilati in modalità anonima al solo fine di raccogliere le risposte omogenee per trarne suggerimenti utili al miglioramento del servizio stesso.

L'indagine per l'anno 2019 è stata condotta nei mesi da maggio a ottobre.

Prima di esporre l'analisi dei risultati ottenuti dall'indagine di customer-satisfaction per l'anno 2019, si ripropone di seguito il questionario offerto all'utenza, sulla base del quale è stata condotta la suddetta indagine.

COMUNE DI MISILMERI

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI ANNO 2019

Al fine di migliorare i servizi offerti, stiamo conducendo un sondaggio per la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente. Ti saremmo pertanto grati se volessi dedicare qualche minuto alla compilazione di questo questionario ANONIMO. I dati raccolti verranno elaborati esclusivamente dal personale di questo Ufficio.

Si ringrazia sin d'ora quanti vorranno dedicarci qualche minuto per la compilazione del questionario allegato che potrà essere trasmesso via e-mail all'indirizzo comune@comune.misilmeri.pa.it o consegnato in forma cartacea all'Ufficio Controlli Interni di Piazza Comitato 1860 n.26.

Le informazioni personali (sesso, età, titolo di studio e quartiere di residenza) sono richieste solo ai fini statistici.

Grazie per la collaborazione

Il Segretario Comunale

SEZIONE 1
Quante volte nell'ultimo anno ha fruito dei nostri uffici?
- ☐ Meno di 5 volte
- ☐ Tra 5 e 10 volte
- ☐ Oltre 10 volte

SEZIONE 2
A quale ufficio ti sei rivolto oggi?

AREA 1 – AFFARI GENERALI
- ☐ Portineria
- ☐ Ufficio messi
- ☐ Ufficio sinistri

AREA 2 – ECONOMICO FINANZIARIA
- ☐ Ufficio contabilità e pagamento fatture

AREA 3 – SOCIALE
- ☐ Ufficio anziani
- ☐ Ufficio minori
- ☐ Ufficio disabili
- ☐ Servizio civico

AREA 4 – URBANISTICA
- ☐ Ufficio edilizia privata
- ☐ Ufficio sanatoria edilizia
- ☐ Ufficio numeri civici
- ☐ Ufficio Sportello unico attività produttive

AREA 5 – LAVORI PUBBLICI E MANUTENZIONI
- ☐ Ufficio autorizzazioni ambientali
- ☐ Ufficio servizio acquedotto
- ☐ Ufficio servizio raccolta rifiuti
- ☐ Ufficio servizi cimiteriali
- ☐ Ufficio manutenzione strade e immobili comunali

AREA 6 – SERVIZI DEMOGRAFICI-CULTURALI E PUBBLICA ISTRUZIONE
- ☐ Ufficio rilascio certificati
- ☐ Ufficio rilascio carte d'identità
- ☐ Ufficio iscrizioni anagrafiche
- ☐ Servizi scolastici – Ufficio trasporto alunni
- ☐ Servizi scolastici – Ufficio mensa scolastica
- ☐ Biblioteca
- ☐ Ufficio decentramento

AREA 7 – POLIZIA MUNICIPALE
- ☐ Polizia stradale - Viabilità
- ☐ Randagismo

AREA 8 – SERVIZI TRIBUTARI
- ☐ Ufficio IMU
- ☐ Ufficio TARI
- ☐ Altri tributi

AREA 9 – CONTROLLI-ANTICORRUZIONE E GESTIONE DEL PATRIMONIO

☐ Ufficio gestione patrimonio immobiliare
☐ Ufficio gestione beni confiscati

SEZIONE 3

Come valuta i seguenti aspetti relativi all'Ufficio indicato? (Le chiediamo di esprimere un giudizio da 1 a 10, dove 1 è il voto più basso, a significare un giudizio fortemente negativo e 10 il più alto, espressione di una valutazione ampiamente positiva)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Orari di apertura										
Facilità di accesso (anche telefonico)										
Facilità di comunicazione con gli addetti										
Completezza informazioni fornite										
Chiarezza delle informazioni sulla procedura di presentazione istanze online										
Competenza impiegati										
Cortesia impiegati										
Modulistica chiara										
Tempi di espletamento della pratica										
Giudizio complessivo sul servizio										
Motivazione:										

SEZIONE 4

In una logica di miglioramento quali suggerimenti / proposte ritieni opportuno proporci?

SEZIONE 5

Ti chiediamo alcune informazioni anagrafiche, ricordandoti che il questionario è anonimo.

Sesso:
☐ M
☐ F

Cittadinanza:
☐ Italiana
☐ Comunitaria
☐ Extracomunitaria

Età:
☐ 18 – 30 ☐ 31 – 45 ☐ 46 – 60 ☐ oltre 60

Titolo di studio:
☐ Nessuno ☐ Licenza elementare ☐ Licenza Media ☐ Diploma ☐ Laurea

Professione:

_____

Si riporta, di seguito, l'elaborazione effettuata dall'ufficio.

ANALISI RISPOSTE

Sono stati distribuiti 450 questionari (50 per ogni Area); a questa Area 1 compilati ne sono stati restituiti 317.

statistica partecipanti	Sesso	M	135	43
		F	182	57
	Titolo di studio	Fino alla Licenza Media inferiore	157	50
		Diploma	128	40
		Laurea	32	10
	Stato lavorativo	Occupato	156	49
		Disoccupato	37	12
		Casalinga	75	24
		Pensionato	34	11
		Studente	15	4
	Cittadinanza	Italiana	317	100

STATISTICA UFFICI VISITATI

AREA 1		% visite
Portineria	21	42
Uffici Messi	19	38
Uffici Sinistri	10	2

AREA 2		% visite
Ufficio contabilità e pagamento fatture	2	100

AREA 3		% visite
Ufficio anziani	8	16
Ufficio minori	13	26
Ufficio disabili	13	26
Servizio civico	16	32

AREA 4		% visite
Ufficio edilizia privata	19	73
Ufficio sanatoria edilizia	3	11
Ufficio numeri civici	2	8
Ufficio sportello unico attività produttive	2	8

AREA 5		% visite
Ufficio autorizzazioni ambientali	2	6
Ufficio servizio acquedotto	5	14
Ufficio servizio raccolta rifiuti	9	26
Ufficio servizi cimiteriali	0	0
Ufficio manutenzione strade e immobili comunali	19	54

AREA 6		% visite
Ufficio rilascio certificati	0	0
Ufficio rilascio carte identità	0	0
Ufficio iscrizioni anagrafiche	0	0
Servizi scolastici - Ufficio trasporto alunni	9	45
Servizi scolastici - Ufficio mensa scolastica	3	15
Biblioteca	8	40
Ufficio decentramento	0	0

AREA 7		% visite
Polizia stradale - viabilità	45	90
Randagismo	5	10

AREA 8		
Ufficio IMU	20	45
Ufficio TARI	15	33
Altri tributi	10	22

AREA 9		% visite
Ufficio gestione patrimonio immobiliare	25	64
Ufficio gestione beni confiscati	14	36

Dall'esame delle percentuali dei visitatori per ogni Area - Servizio, si evince quanto segue:

1) Area 2 – Servizi finanziari, sono pervenuti solo due questionari; al riguardo si rileva che l'utenza dell'ufficio finanziario è più una utenza interna.

2) Area 4 – Urbanistica: sono pervenuti n. 26 questionari;

3). Area 5 – Lavori pubblici e manutenzioni: sono pervenuti n. 35 questionari;

4) Area 6 - Servizi Demografici-Pubblica Istruzione e servizi culturali: sono pervenuti solo n. 20 questionari. In particolare, non sono stati trasmessi questionari relativi ai servizi demografici e al decentramento, uffici ove l'utenza è numerosa.

5) Area 8 – Servizi tributari: sono pervenuti n. 45 questionari.

6) Ex Area 9 – Controlli anticorruzione patrimonio: sono pervenuti n. 39 questionari.

Di seguito, si riporta il riepilogo delle valutazioni espresse, da cui si evincono le medie per singola voce, per area e per l'intero Ente:

	Area 1	Area 2	Area 3	Area 4	Area 5	Area 6	Area 7	Area 8	Area 9	Media voto
Orario di apertura	9,14	8,50	9,00	6,40	7,97	8,55	9,75	9,86	9,58	**8,75**
Facilità d'accesso (anche telefonico)	9,28	5,00	8,5	5,72	7,65	7,75	9,87	9,63	9,30	**8,08**
Facilità di comunicazione con gli addetti	9,58	9,50	9,02	5,84	8,82	9,05	9,95	9,84	6,66	**8,70**
Completezza informazioni fornite	9,58	10,00	9,36	7,56	9,14	9,01	10,00	9,80	9,58	**9,34**
Chiarezza delle informazioni sulla procedura di presentazione istanze online	9,26	9,00	8,46	6,80	8,14	8,35	9,92	9,71	9,05	**8,74**
Competenze impiegati	9,62	10,00	9,50	8,04	9,00	8,80	9,97	9,88	9,69	**9,39**
Cortesia impiegati	9,80	10,00	9,42	8,04	9,25	9,40	10,00	9,91	9,66	**9,50**
Modulistica chiara	9,48	9,50	9,40	7,92	8,77	9,26	10,00	9,73	9,56	**9,29**
Tempi di espletamento della pratica	9,38	8,50	9,24	7,04	8,34	9,00	9,97	9,62	9,56	**8,96**
Giudizio complessivo del servizio	9,14	9,00	9,00	6,40	7,97	8,55	9,75	9,86	9,58	**8,81**
Media voto singola Area / Tutte le Aree	**9,43**	**8,90**	**9,09**	**6,98**	**8,51**	**8,77**	**9,92**	**9,78**	**9,22**	**8,95**

Inoltre dall'ultima domanda:" **In una logica di miglioramento quali suggerimenti/proposte ritieni opportuno proporci?"** che consentiva all'Utente di esprimere facoltativamente un proprio personale contributo, sulle 317 schede complessivamente ricevute, relativamente ad alcune Aree, sono stati raccolti n. 28 contributi, come di seguito riportati (tra parentesi è riportato il numero degli utenti che richiedono lo stesso servizio):

AREA 3

- Miglioramento della struttura (2)
- Accessibilità disabili e anziani – eliminazione scale (4)
- Aumentare i giorni di ricevimento al pubblico (4)

AREA 4

- Insoddisfazione sul lavoro del personale...viene segnalata lentezza nell'espletamento delle pratiche ed inadeguatezza.
- Abbreviare i tempi di concessione autorizzazione scavi
- Utilizzo ascensore al pubblico (2)
- Lamentele per la inea telefonica risulta inattiva.Suggerisce di svolgere tutte le attività in maniera telematica.

AREA 5

• Accessibilità agli uffici anche mediante l'uso di un ascensore.
• Diversa distribuzione del personale negli uffici in modo da potere smaltire il carico di lavoro meglio.

AREA 6

- Aumentare i giorni di ricevimento al pubblico per la distribuzione dei buoni pasto.
- Migliorare gli spazi destinati alla biblioteca.
- Apertura al pubblico anche pomeridiana.

AREA 8

• Istallazione di un ascensore (8)

CONCLUSIONI

Sintetizzando tutto quanto fin qui riportato si può affermare che tutte le 317 schede prodotte dagli utenti nei mesi di indagine di customer satisfaction 2019, sono da considerare positive, anche perché laddove, in alcune schede, su particolari domande l'utente ha manifestato un insufficiente grado di soddisfazione, tale carenza è stata compensata e superata da soddisfacente grado di soddisfazione dimostrato dallo stesso utente su altre tematiche esposte nella rispettiva scheda di valutazione. Ad ogni buon conto, l'apporto critico e qualificato fornito dall'utenza stessa costituiranno, per l'anno 2020, stimolo ed obiettivo per migliorare e ottimizzare i livelli di gradimento dimostrati dall'utenza.

Con la presente si intende anche ringraziare tutta la gentile Utenza per la preziosa collaborazione fornita.

Il Funzionario Responsabile Area 1 — Il Segretario Generale

F.to: Dott.A.Cutrona — F.to: dott.ssa R. Di Trapani