

Settore: UFFICI CIVICI

Referente: David Virgilio

Gruppo di lavoro: Ducci, Rossi, Carrodano, Bruno, Massà



REPORT DI CUSTOMER 2014

CUSTOMER SATISFACTION 2014

Tipo di indagine

Con la customer satisfaction si è voluto monitorare il funzionamento del servizio offerto dagli uffici Civici del Comune Della Spezia al fine di migliorare la qualità e il funzionamento dei predetti centri. L'indagine è stata realizzata somministrando un questionario in auto compilazione agli utenti degli uffici. Sono stati restituiti 123 questionari su 200 consegnati all'interno degli uffici.

Elementi analizzati e risultati ottenuti:

Utilizzo del servizio: dalla lettura dei risultati si registra un riscontro positivo per quanto riguarda l'utilizzo da parte dei cittadini dei servizi offerti dai centri civici infatti il 38,21% degli utenti dichiara di recarsi mediamente da uno a cinque giorni l'anno.

Conoscenza del servizio: dalle risposte si evidenzia che i cittadini sono a conoscenza degli uffici civici soprattutto tramite l'URP del Comune (28,13%) e il passaparola (27,34%).

Soddisfazione del servizio: in generale si è riscontrato un buon livello di soddisfazione soprattutto per quanto riguarda la completezza delle informazioni ricevute, la chiarezza nel linguaggio, la competenza degli operatori nonché il rispetto della privacy.

Nel dettaglio le percentuali:

- completezza delle informazioni ricevute: mediamente: 26,02%; piuttosto 37,40%; molto 34,15%
- chiarezza del linguaggio: mediamente 18,70%; piuttosto 43,90%; molto 34,15%
- cortesia: mediamente 14,63%; piuttosto 30,89%; molto 50,41%
- capacità risoluzione problemi mediamente: 17,07%, piuttosto 38,21%, molto 40,65%
- adeguatezza materiale informativo: poco 10,57%, mediamente 32,52%, piuttosto 34,15%, molto 17,89%
- visibilità del manuale informativo: poco 11,38%, mediamente 29,27%, piuttosto 37,40%, molto 18,70%
- adeguata comunicazione dei servizi offerti: mediamente 21,14%, piuttosto 42,28%, molto 29,27%
- coerenza: mediamente 17,89%, piuttosto 37,40%, molto 39,02%
- tempi di attesa: mediamente 21,14%, piuttosto 34,96%, molto 35,77%
- adeguatezza numero operatori: poco: 13,01%, mediamente 34,15%, piuttosto 34,96%, molto

13,01%

- comfort dell'ambiente: mediamente 28,46%, piuttosto 31,71%, molto 34,15%
- rispetto della privacy: poco 14,63%, mediamente 22,76%, piuttosto 18,70%, molto 34,96%
- orari di apertura : mediamente: 30,89%, piuttosto 39,02%, molto 19,51%
- giorni di apertura: mediamente: 21,14%, piuttosto 34,15%, molto 33,33%
- adeguatezza segnaletica esterna: poco 25,20%, mediamente 29,27%, piuttosto 21,95%, molto 10,57%.

Considerazioni sugli elementi di forza:

- Gli sportelli decentrati costituiscono un punto riferimento insostituibile: i Centri Civici infatti erogano complessivamente 13 servizi, di cui 6 sono svolti in modalità esclusiva:
 1. Concessione sale per attività saltuarie;
 2. Concessione assegni di maternità
 3. Concessione assegni nuclei familiari
 4. Raccolta e inoltro domande bonus gas
 5. Raccolta e inoltro domande bonus elettricità
 6. Rilascio pass auto per residenti.
- Gli sportelli decentrati sono "vicini" ai cittadini, sia in senso spaziale in quanto inseriti nelle singole realtà di quartiere, che relazionale: il contatto con il pubblico non è semplicemente legato all'adempimento amministrativo ma nella maggioranza dei casi consiste in una pratica di ascolto e orientamento circa le esigenze manifestate dall'utente (oltre il 70% si dichiara più che soddisfatto della completezza delle informazioni ricevute).
- Gli operatori di sportello, dimostrano flessibilità ed un'ottima capacità di adattamento alle singole situazioni, spesso particolari e differenziate, contribuendo in termini di efficacia e efficienza al buon esito del servizio (oltre l'80% si dichiara più che soddisfatto della cortesia e della capacità di far sentire a proprio agio le persone).
- Ciascun Centro Civico è un presidio territoriale, aperto, una presenza dell'Amministrazione nel contesto cittadino.
- I Centri Civici collaborano continuamente, sia nell'erogazione di specifici servizi quanto nella gestione di specifiche attività di informazione e aggregazione della popolazione con i seguenti servizi comunali:
 - Servizi Sociosanitari (informazione, consegna modulistica e raccolta domande di esenzione Tares e bando per assegnazione voucher);
 - Polizia Municipale (rapporti con i vigili di quartiere, utilizzo dei nonni civici,

	<p>specifiche questioni legate a segnalazioni della cittadinanza);</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servizi finanziari (percorso partecipato per la redazione del Bilancio di previsione 2015); - Aree verdi (percorsi partecipativi nei quartieri di Melara, Fabiano e Pianazze); - Pianificazione urbanistica (suddivisione dell'area urbana in zone per aggregati omogenei di quartieri, predisposizione dei criteri partecipativi per la revisione del PUC); - Lavori pubblici (percorsi partecipativi nei quartieri di Valdellora, Melara, Fabiano e Pianazze); - Anagrafe – Ufficio elettorale (elezioni presidenziali della Repubblica di Tunisia e Romania). <p>Considerazioni sugli elementi di debolezza:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La ridotta dotazione di organico limita pesantemente, sul piano organizzativo, una visione organizzativa prospettica circa le potenzialità insite nelle strategie del decentramento, limitando di conseguenza i campi di azione e costringendo ad una “navigazione a vista”. <p>Elementi sui quali si procederà ad un miglioramento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sono in corso di valutazione possibili integrazioni dell'organico ricollocando alcune figure professionali interne all'Ente.
	<p>Indirizzo mail del referente di customer satisfaction: david.virgilio@comune.sp.it</p>



Customer Satisfaction

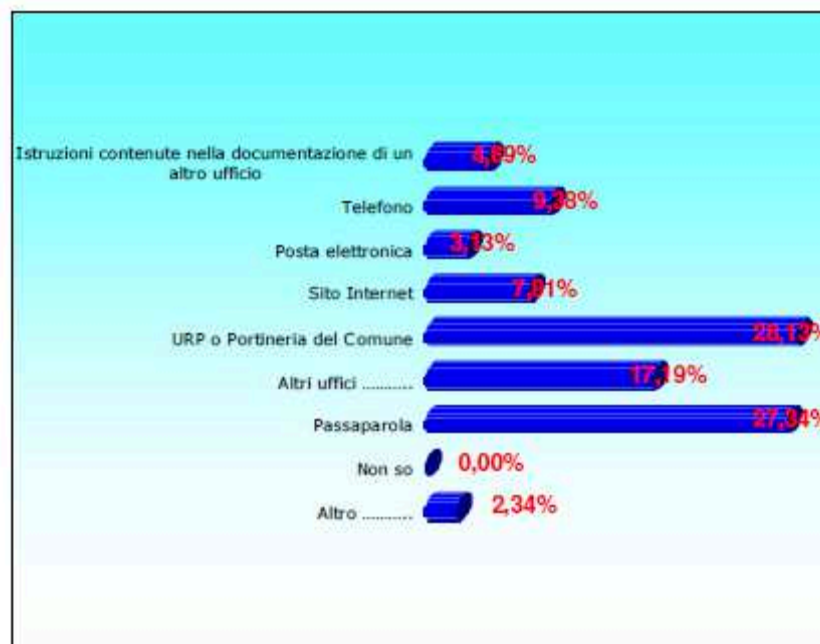
Centri Civici

2.. Come è venuto a conoscenza di questo servizio?

	Valore assoluto	%
Istruzioni contenute nella documentazione di un altro ufficio	6	4,69
Telefono	12	9,38
Posta elettronica	4	3,13
Sito Internet	10	7,81
URP o Portineria del Comune	36	28,13
Altri uffici	22	17,19
Passaparola	35	27,34
Non so	0	0,00
Altro	3	2,34

(al massimo 2 risposte)

2.. Come è venuto a conoscenza di questo servizio?



(al massimo 2 risposte)