

<p><b>Servizio: “ Segretariato Sociale Professionale “</b>  <b>Dirigente: Dott.ssa Stefania Branchini</b></p> <p><b>Gruppo di lavoro:</b>  <b>Resp. Sportello di cittadinanza: A.S. Baldi Brunella</b></p>	<p><b>ALLEGATO 2)</b></p> <p><b>FORMAT DI RENDICONTAZIONE CUSTOMER SATISFACTION 2021</b></p> 
<p><b>CUSTOMER SATISFACTION 2021</b></p>	<p><b>Tipo di indagine (sintesi del progetto)</b>  <b>Descrizione servizio:</b> Il servizio offre orientamento e sostegno per facilitare l’accesso ai servizi sociali e sociosanitari.  <b>Somministrazione del questionario</b> si procede alla spiegazione e somministrazione del questionario ai beneficiari a seguito del colloquio con l’Assistente Sociale.  La platea dei beneficiari del servizio è stata di 57 persone, hanno risposto al questionario 46 persone ( pari all’ 80 % dei beneficiari del servizio).  E’ stato utilizzato un questionario con item a risposta chiusa.  Gli ambiti di indagine individuati sono stati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A) Gradimento sede del servizio</li> <li>B) Gradimento attività svolta</li> <li>C) Gradimento complessivo del servizio</li> </ul> <p><b>Risultati ottenuti:</b>  <b>Gradimento sede</b>  Il <b>97%</b> degli intervistati giudica con il massimo del valore previsto ( MOLTO ) la facilità del reperimento del numero telefonico dei Servizi Sociali, la gentilezza dell’operatore telefonico, il tempo di attesa per avere l’appuntamento di segretariato, la facilità di accesso alla sede del servizio ed apprezza l’ambiente mentre il <b>3%</b> ha avuto difficoltà a reperire il numero telefonico e il <b>3%</b> ha giudicato con un valore positivo ( BUONO ) la facilità del reperimento del numero telefonico dei Servizi Sociali, la gentilezza dell’operatore telefonico, il tempo di attesa per avere l’appuntamento di segretariato, la facilità di accesso alla sede del servizio ed apprezza l’ambiente</p> <p><b>Gradimento attività svolta</b>  Il <b>97 %</b> degli intervistati giudica con il valore massimo previsto ( MOLTO) la disponibilità e la competenza del personale del servizio e l’utilità del colloquio effettuato con l’Assistente Sociale, mentre il <b>3%</b> degli intervistati ha giudicato con un valore positivo ( BUONO ) la disponibilità e la</p>

	<p>competenza del personale del servizio e l'utilità del colloquio effettuato con l'Assistente Sociale, In merito alle informazioni avute in sede di colloquio con l'Assistente Sociale il <b>92%</b> degli intervistati giudica con il valore massimo previsto ( MOLTO) la chiarezza e la completezza delle informazioni ricevute, mentre l'<b>8%</b> ha giudicato con un valore positivo ( BUONO) la chiarezza e la completezza delle informazioni ricevute</p> <p><b>Gradimento complessivo del servizio</b> L'89 % degli intervistati giudica con il valore massimo previsto ( MOLTO) il servizio erogato nel suo complesso, mentre l'11% ha giudicato con un valore positivo ( BUONO) il servizio erogato nel suo complesso.</p> <p>Il risultato raggiunto dalla Customer è corrispondente a MOLTO ( valore massimo previsto )</p> <p><b>Focus sui Punti di forza:</b> in tutti gli ambiti analizzati nella customer si evidenzia un ottimo livello di soddisfazione dell'utenza .</p> <p><b>Focus sui punti di debolezza:</b> non sono stati rilevati punti di debolezza</p> <p><b>Focus sugli elementi sui quali si procederà con una politica di mantenimento:</b> durante gli incontri di equipe con gli operatori sarà mantenuto il monitoraggio del servizio</p> <hr/> <p><b>Indirizzo mail del Referente di customer satisfaction a cui richiedere il report con i risultati completi:</b> brunella.baldi@comune.sp.it</p> <p><b>Indirizzo mail del Referente del sistema reclami:</b> brunella.baldi@comune.sp.it</p> <hr/>
<p><b>Confronto con la Customer Satisfaction precedente</b></p>	<p>Il valore della Customer precedente era corrispondente a Buono</p>
<p><b>Azioni di miglioramento rispetto ai risultati della rilevazione di Customer Satisfaction</b></p>	<p>Sarà mantenuto il monitoraggio del servizio non essendo emersi elementi di debolezza</p>