



COMUNE DI TORRI DI QUARTESOLO

Via Roma, 174 – 36040 TORRI DI QUARTESOLO (VI)

Cod. Fiscale – Part. Iva : 00530900240

Official Web Site : www.comune.torridiquartesoletorri.com

Posta Elettronica Certificata (PEC) : torridiquartesoletorri@cert.ip-veneto.net

Indagine sulla soddisfazione dei cittadini per il servizio di **SPORTELLO AL CITTADINO**



OBIETTIVO DELL'INDAGINE

- Monitorare e rilevare il livello di soddisfazione dei fruitori nei confronti del servizio erogato presso gli uffici URP e Servizi Demografici attraverso l'utilizzo delle Web-Moticons come da progetto ministeriale denominato «Mettiamoci la faccia».
- Aderire ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008
- Individuare ambiti di miglioramento del servizio e rilevare eventuali criticità

PARAMETRI DELL'INDAGINE

- Sono stati consegnati all'utenza degli sportello complessivamente circa 800 tagliandi per l'espressione del giudizio.
- Gli aspetti da sottoporre alla valutazione degli utenti sono stati condivisi da: Segretario Comunale, Assessore ai servizi al Cittadino, Responsabile Servizi al Cittadino, Qualità, Addetti agli uffici URP e Servizi Demografici
- La rilevazione è partita il 01/07/2012 ed è tuttora in essere.
- Hanno risposto al 31.12.2012 nr. 467 utenti.
- Il target fissato è >75% (valutazione positiva)

STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

- 3 livelli di gradimento, rappresentati attraverso specifiche icone:

Positivo 

Sufficiente 

Negativo 

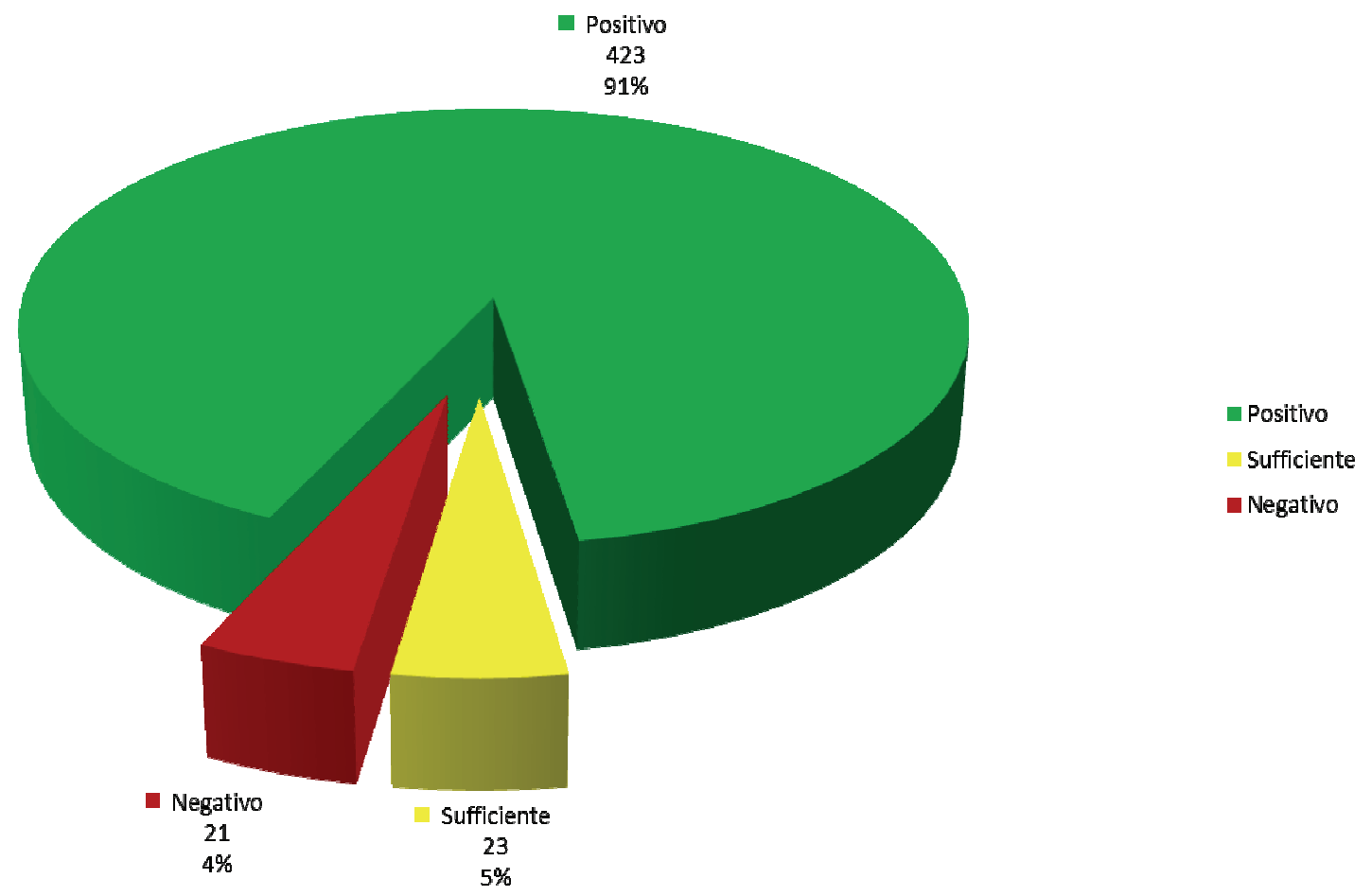
In caso di **risposta negativa**, quest'ultima è stata ulteriormente dettagliata, al fine di comprendere meglio l'ambito di criticità segnalato:

- Tempo di attesa
- Risposta negativa
- Necessità di tornare
- Professionalità dell'impiegato/a

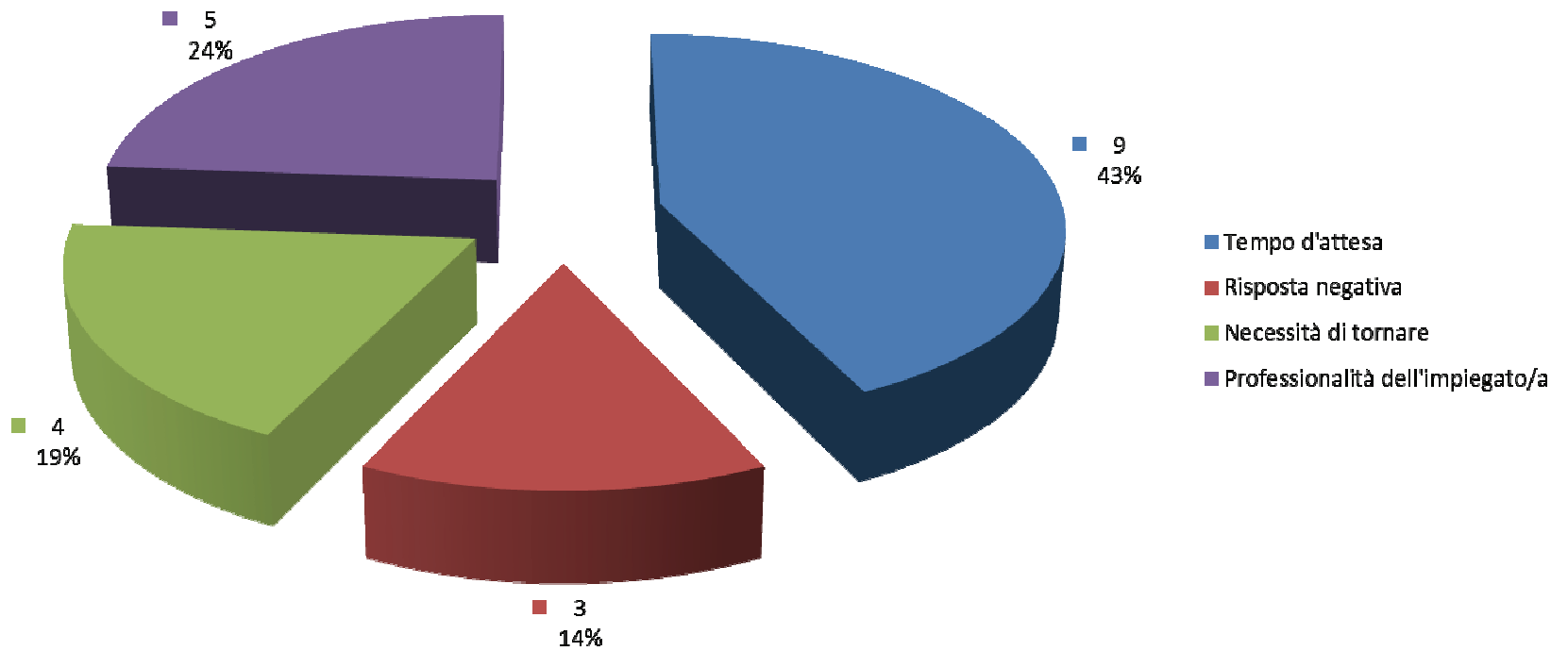
RISULTATI

DOMANDA		Nr. Risposte	%
1	Giudizio positivo	423	91%
2	Giudizio sufficiente	23	5%
3	Giudizio negativo	21	4%
3a	Tempi di attesa	9	43%
3b	Risposta negativa	3	14%
3c	Necessità di tornare	4	19%
3d	Professionalità dell'impiegato/a	5	24%
TOTALE		467	100%

 **SPORTELLO AL CITTADINO**
Risposte



DETTAGLIO RISPOSTE NEGATIVE



AZIONI CORRETTIVE RAVVISABILI

DALL'ANALISI DELL'INDAGINE – CONSIDERAZIONI FINALI

- ❖ Dagli esiti dell'indagine, si può affermare che la quasi totalità dei rispondenti abbiano valutato positivamente i servizi oggetto dell'indagine.
- ❖ Le criticità segnalate da qualche utente possono essere attribuite, oltre che ad aspetti soggettivi dell'utente, a qualche momento 'critico' dell'ufficio (carenza momentanea di personale, punti di picco nell'utenza per particolari scadenze, ...).