



REPORT DI SINTESI RELATIVO ALL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION ESEGUITA
PRESSO LA SEDE DELL'UFFICIO DEL GENIO CIVILE DI ENNA
ANNO 2015
dal 1 Gennaio al 31 Agosto

PREMESSA

L'Unità Operativa U.O.3 dell'Ufficio del Genio Civile di Enna, nell'ambito delle attività di Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), ha monitorato i servizi resi da quest'Ufficio attraverso la somministrazione di questionari agli utenti al fine di individuare eventuali criticità e pianificare le eventuali azioni di miglioramento.

Nel periodo dal 1 Gennaio 2015 al 31 Agosto 2015, è stato sottoposto all'utenza di quest'Ufficio il test formulato e fornito dalla Regione Siciliana – Dipartimento Funzione Pubblica e Personale – Servizio Trasparenza e Semplificazione, aggiornato periodicamente e corredato delle peculiarità riferite a questa amministrazione.

Il “Questionario per la rilevazione del gradimento del servizio ricevuto”, in forma anonima e i cui dati vengono trattati secondo la vigente normativa sulla privacy, è reso disponibile all'utenza nelle forme sottoelencate:

- Compilazione on line, accessibile direttamente dalla home page del sito istituzionale dell'ufficio;
- Compilazione of line e invio per posta elettronica all'indirizzo individuato nella home page del sito istituzionale dell'ufficio;
- Compilazione attraverso il modulo cartaceo scaricabile dalla home page del sito istituzionale; disponibile presso la U.O. 3 Front Office e presso tutte le Unità Operative dell'ufficio, il test può essere consegnato per posta ordinaria o all'U.R.P. o al Personale d'ufficio o depositato nelle apposite cassette di rilevamento situate ai diversi piani della sede di Via Roma, 209, Enna.

Nel questionario si rileva:

- la richiesta di cortese collaborazione all'utenza, le finalità, le modalità e l'informativa relativa al trattamento dei dati.

Le domande poste riguardano:

- il contatto con l'ufficio, la frequenza del contatto, la struttura contattata;
- gli strumenti utilizzati più frequentemente;
- il livello di soddisfazione degli aspetti logistici della sede d'ufficio;
- i motivi per i quali ci si rivolge all'ufficio;
- il livello di soddisfazione rispetto all'approccio con il personale d'ufficio e le relative prestazioni;
- il livello di soddisfazione e chiarezza relativamente ai modelli amministrativi precompilati

proposti dall'ufficio;

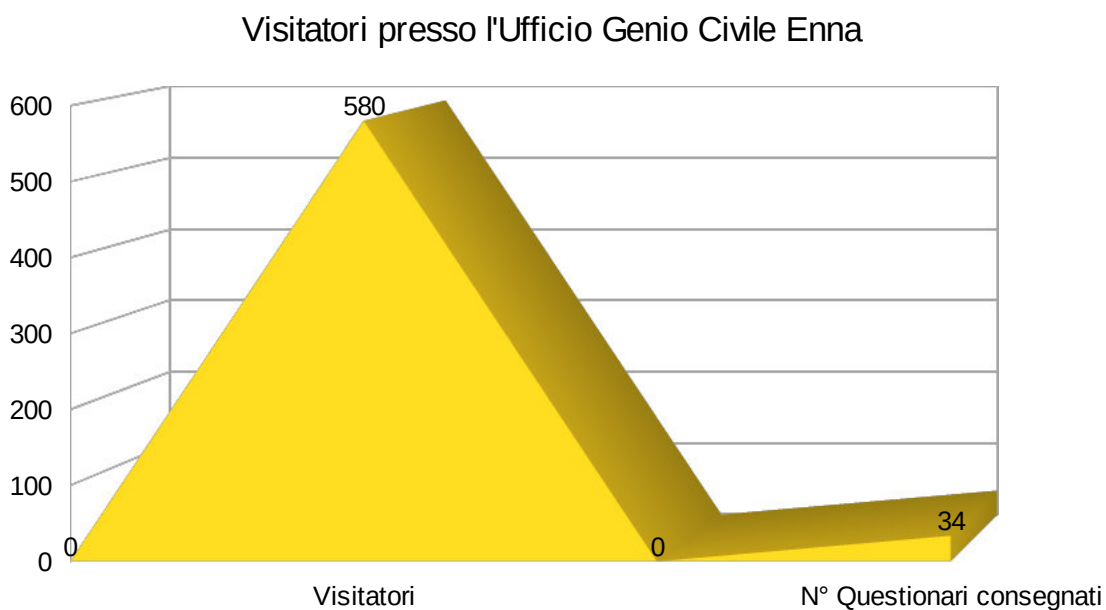
- il livello di soddisfazione degli orari d'ufficio;
- i suggerimenti e i rilievi per l'attività d'ufficio;
- le motivazioni personali e/o professionali di approccio;

Inoltre sono rilevati a fini statistici:

- l'età, la nazionalità, il sesso degli utenti;
- l'eventuale titolo di studio, l'attività e la provincia di residenza.

Di seguito, in particolare, sono stati analizzati e riportati i dati derivanti dai questionari compilati dagli utenti che hanno partecipato all'indagine con riferimento alle principali categorie di interrogazioni.

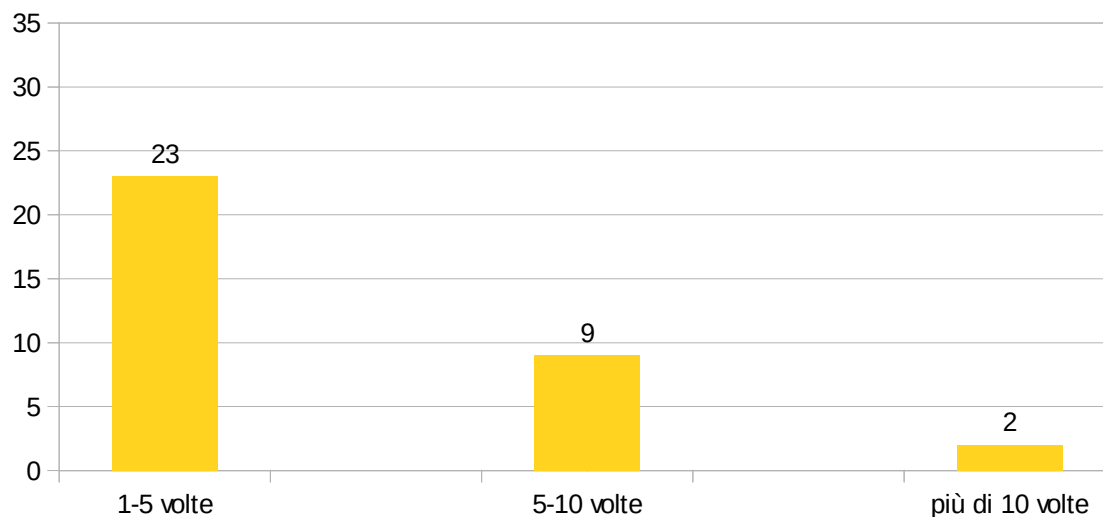
REPORT INDAGINE



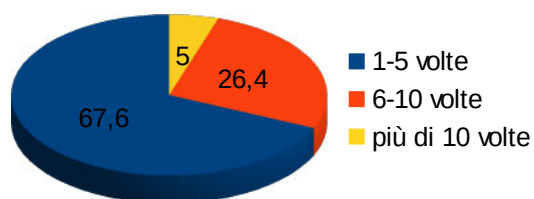
I visitatori presso l'ufficio, nell'anno 2015, nel periodo gennaio-agosto, sono stati 580 di cui solo 34 hanno compilato il questionario.

Risulta quindi che hanno partecipato alla rilevazione del gradimento del servizio ricevuto solo il 5% dei visitatori.

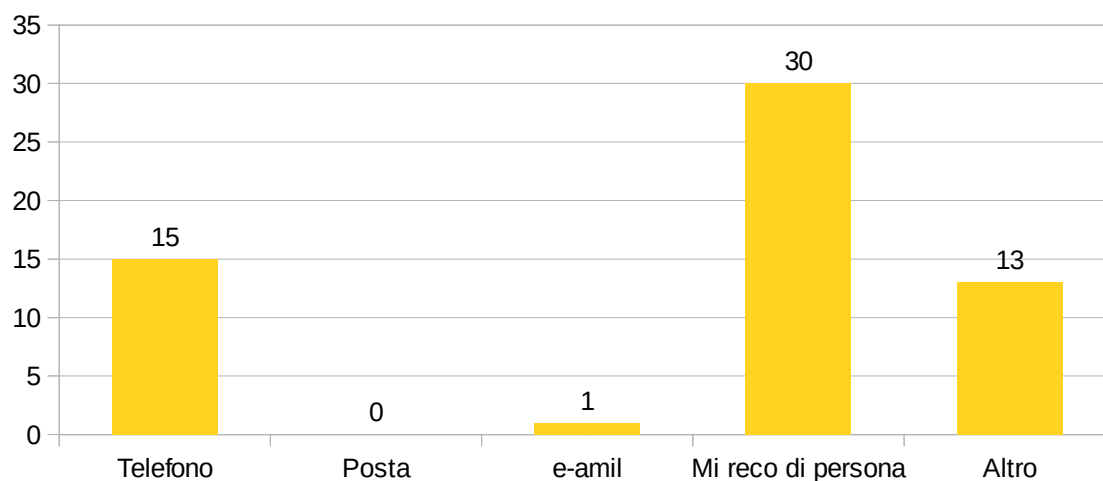
Numero contatti con l'Ufficio Genio Civile Enna



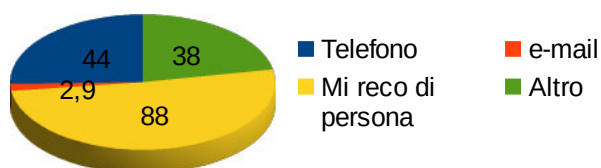
Il 67,6% degli utenti che hanno compilato il questionario ha contattato l'Amministrazione nel corso degli ultimi 12 mesi da 1-5 volte, il 26,4% ha contattato l'Amministrazione da 6-10 volte mentre il 5% ha contattato l'Amministrazione più di 10 volte.



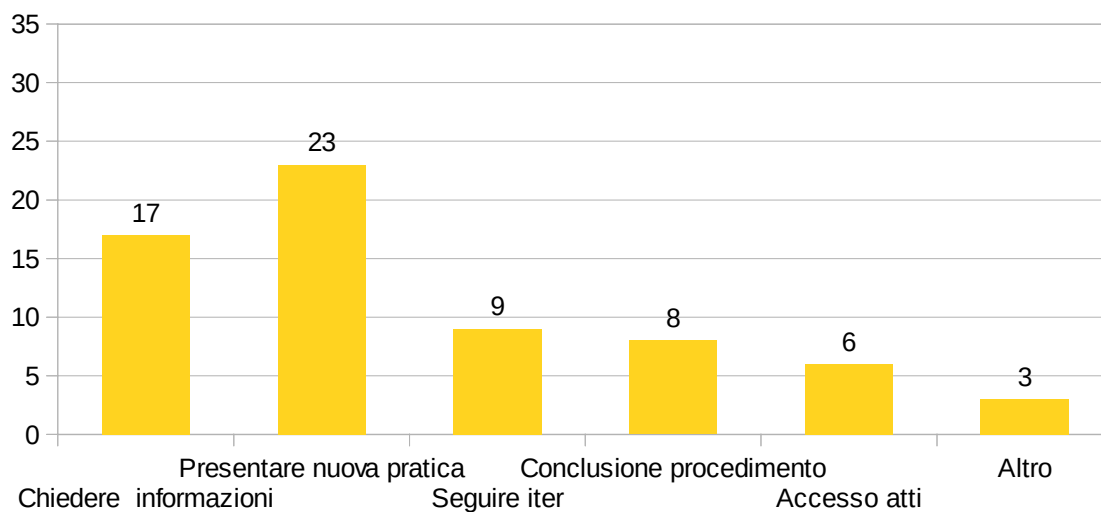
Strumenti utilizzati per contattare l'Ufficio Genio Civile Enna



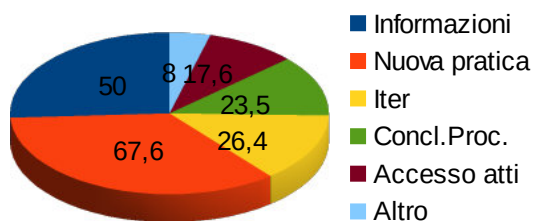
Il 44% degli utenti che hanno partecipato all'indagine ha contattato telefonicamente l'ufficio, nessuno degli intervistati si avvale del servizio postale, il 2,9% usa la posta elettronica, ben l'88% si reca personalmente presso la sede, mentre il 38,2% utilizza altri sistemi, riferendosi in particolare all'accesso al sito istituzionale d'ufficio.



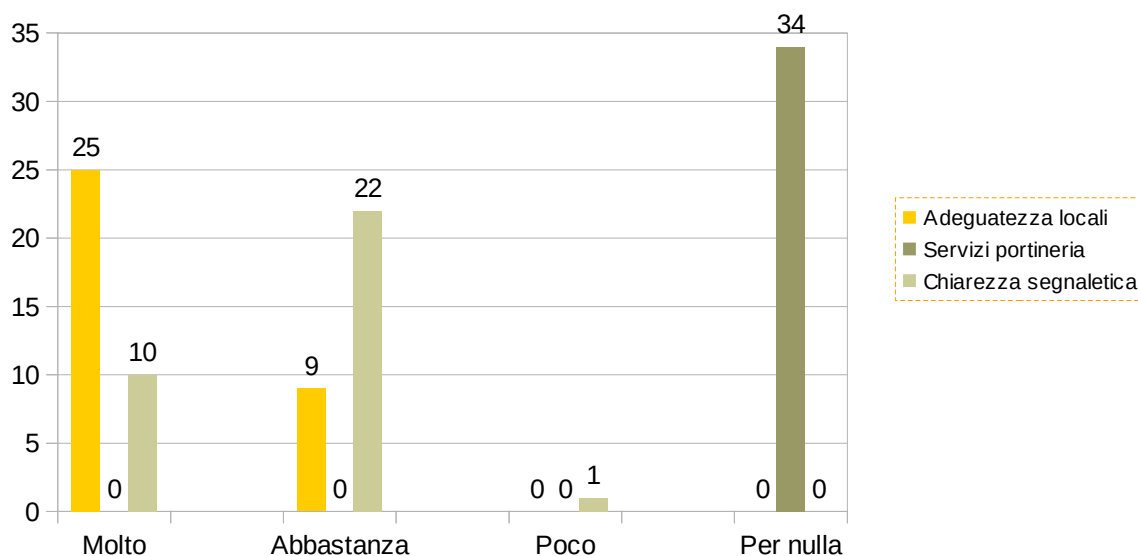
Motivo per il quale si è rivolto all'Ufficio Genio Civile Enna



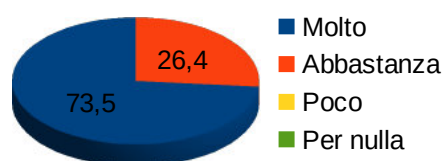
Il 50% degli utenti si rivolge all'ufficio per chiedere informazioni, il 67,6% accede per presentare una nuova pratica, il 26,4% segue l'iter della pratica in corso di istruttoria, il 23,5% si accerta della conclusione del procedimento, il 17,6% degli utenti che hanno partecipato all'indagine ha chiesto di accedere ad atti amministrativi, l'8% viene in ufficio per altri motivi e segnatamente per acquisire documentazione finalizzata allo studio.



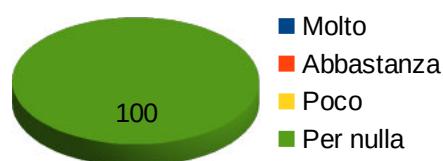
Grado di soddisfazione per l'aspetto logistico dell'Ufficio Genio Civile Enna



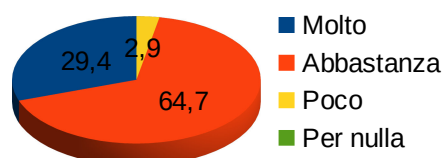
Relativamente all' "Adeguatezza Locali" il 73,5% degli utenti che hanno partecipato all'indagine si ritiene Molto soddisfatto, il 26,4% è Abbastanza soddisfatto, nessuno è Poco o Per Nulla soddisfatto.



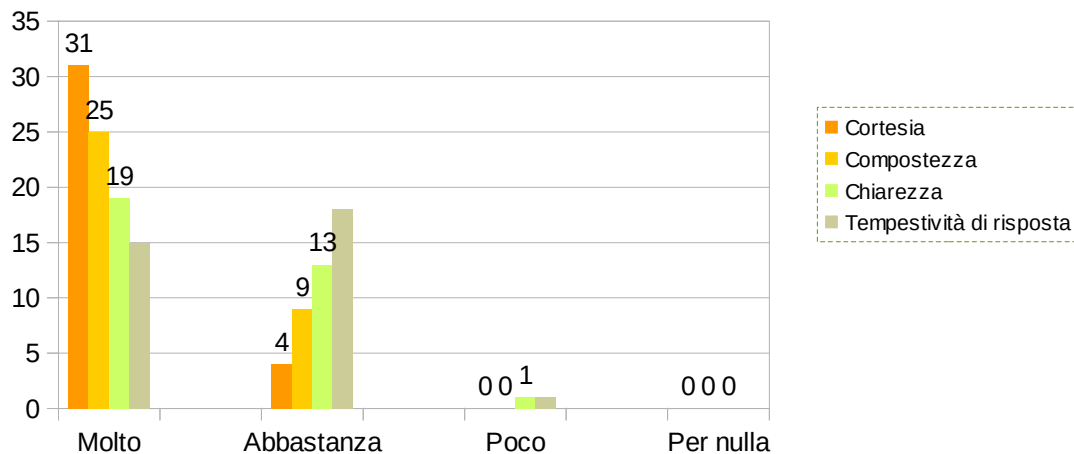
Relativamente ai "Servizi di portineria" il 100% degli utenti che hanno partecipato all'indagine hanno indicato come livello di soddisfazione Per nulla, in quanto il servizio portineria d'ufficio non è attivo.



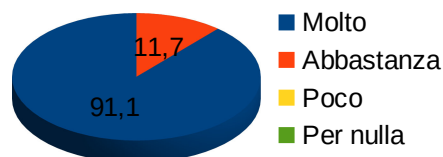
Relativamente alla "Chiarezza della segnaletica interna" il 29,4% degli utenti ritiene Molto soddisfacente la segnaletica adottata in ufficio, il 64,7% la giudica Abbastanza soddisfacente, il 2,9% Poco soddisfacente, nessuno è Per nulla soddisfatto.



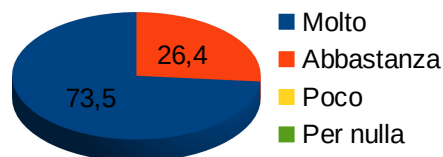
Grado di soddisfazione per il servizio reso dal Personale dell'Ufficio Genio Civile Enna



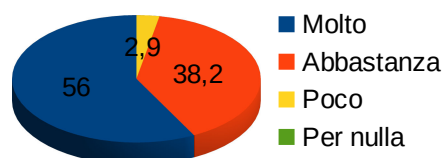
Relativamente alla *“Cortesia del Personale”* il 91,1% degli utenti che hanno partecipato all’indagine si ritiene Molto soddisfatto, il 11,7% è Abbastanza soddisfatto, nessuno è Poco o Per Nulla soddisfatto.



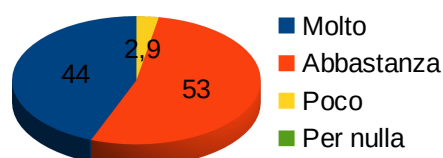
Relativamente alla *“Compostezza del Personale”* il 73,5% degli utenti che hanno partecipato all’indagine si ritiene Molto soddisfatto, il 26,4% è Abbastanza soddisfatto, nessuno è Poco o Per Nulla soddisfatto.



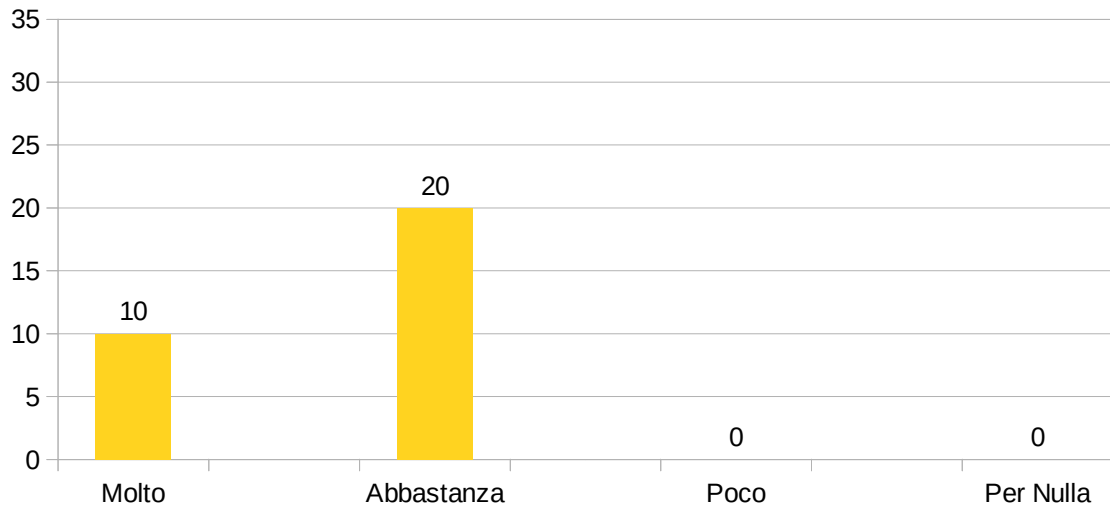
Relativamente alla *“Chiarezza nel fornire spiegazioni”* il 56% degli utenti che hanno partecipato all’indagine si ritiene Molto soddisfatto, il 38,2% è Abbastanza soddisfatto, il 2,9% è Poco soddisfatto, nessuno è Per Nulla soddisfatto.



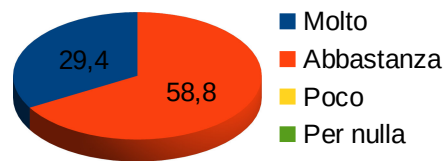
Relativamente alla *“Tempestività nella risposta”* il 44% degli utenti che hanno partecipato all’indagine si ritiene Molto soddisfatto, il 53% è Abbastanza soddisfatto, il 2,9% è Poco soddisfatto, nessuno è Per Nulla soddisfatto.



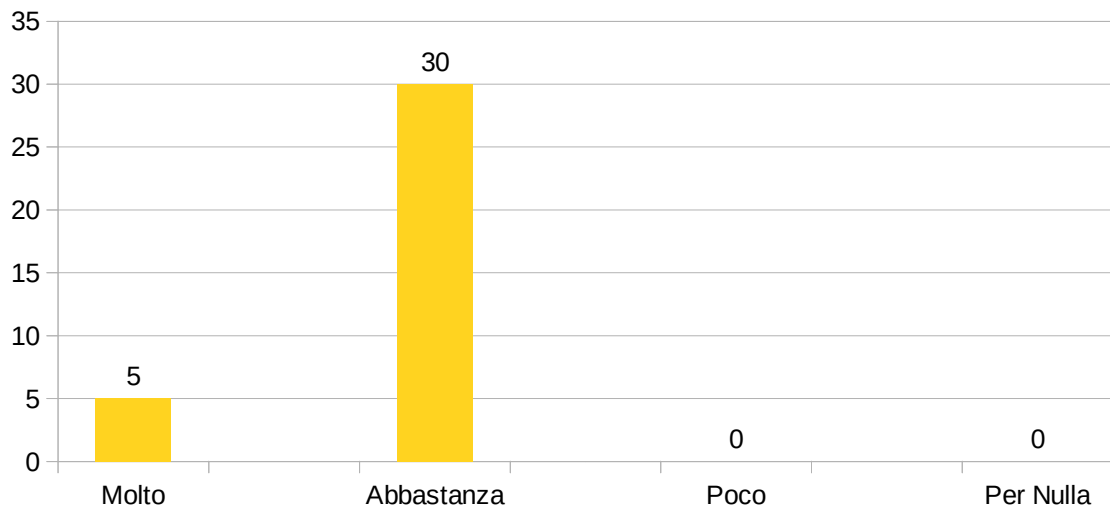
Chiarezza della modulistica compilata per l'Ufficio Genio Civile Enna



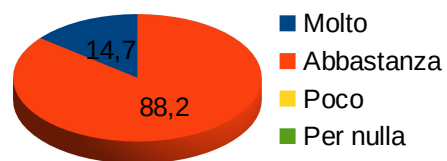
Il 29,4% degli utenti che hanno partecipato all'indagine si è dichiarato Molto soddisfatto della modulistica compilata adottata dall'ufficio, il 58,8% è Abbastanza soddisfatto, nessuno è Poco o Per Nulla soddisfatto.



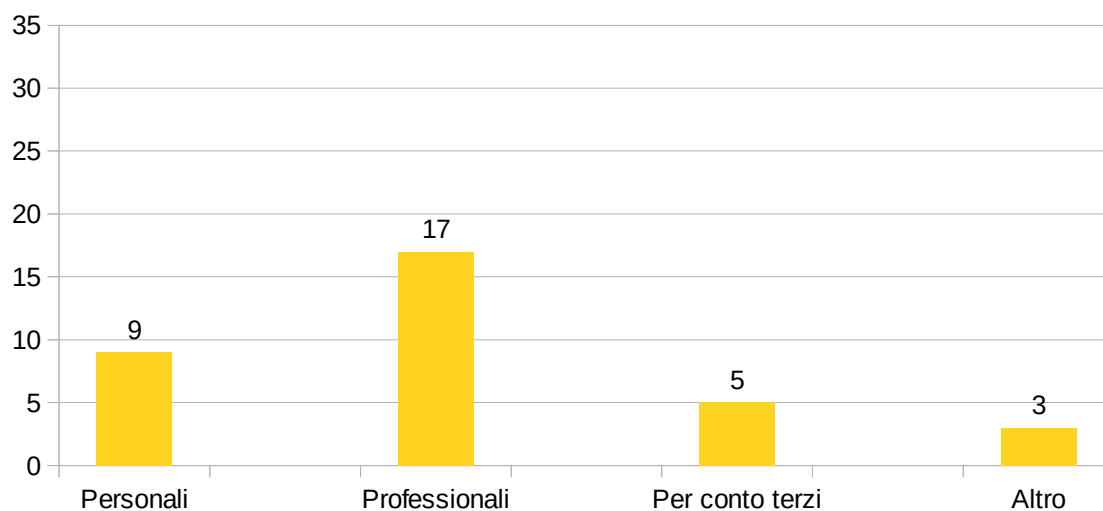
Orari di ricevimento al pubblico presso l'Ufficio Genio Civile Enna



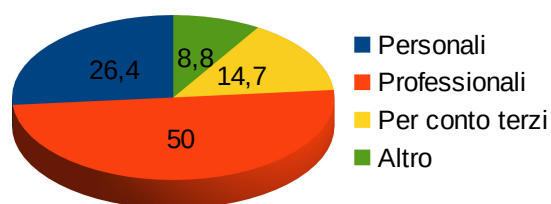
Il 14,7% degli utenti che hanno partecipato all'indagine si è dichiarato Molto soddisfatto degli orari di ricevimento al pubblico in uso all'ufficio, il 88,2% è Abbastanza soddisfatto, nessuno è Poco o Per Nulla soddisfatto.



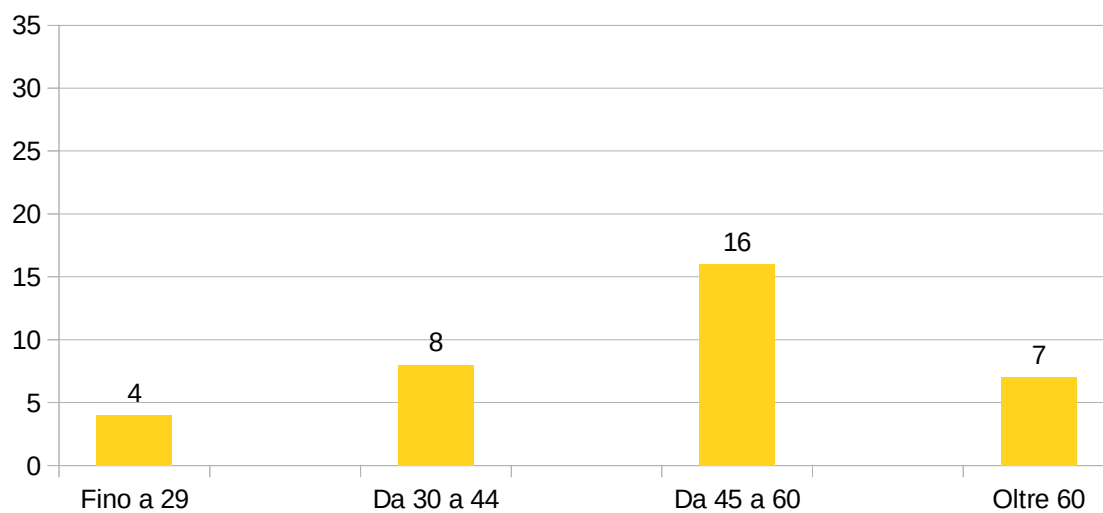
Motivi di accesso all'Ufficio Genio Civile Enna



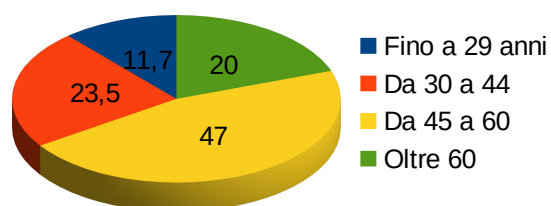
Il 26,4% degli utenti che hanno partecipato all'indagine si è recato in ufficio per motivi Personali, il 50% per motivi Professionali, il 14,7% si è recato per Conto terzi e l'8,8% per altri motivi, in qualità di studente.



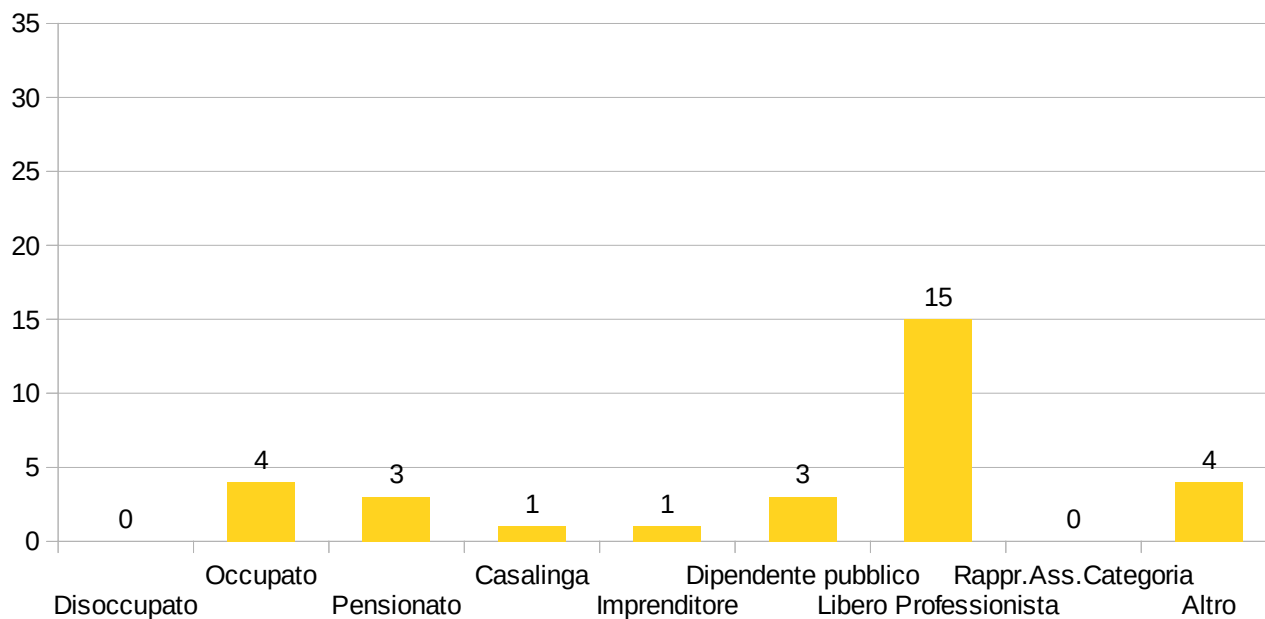
Età degli utenti che hanno partecipato all'indagine



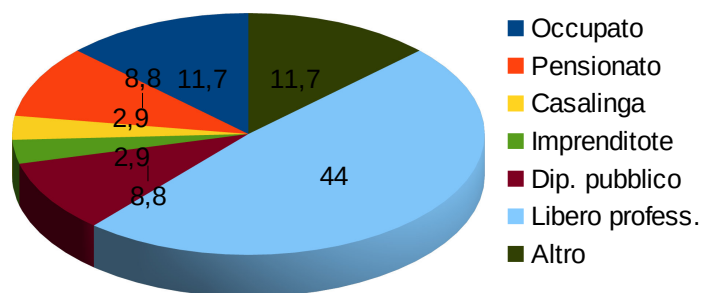
L'11,7% degli utenti campione ha Fino a 29 anni di età, il 23,5% ha da 30 a 44 anni, il 47% ha da 45 a 60 anni, il 20% ha un'età oltre i 60 anni.



Attività degli utenti che hanno partecipato all'indagine

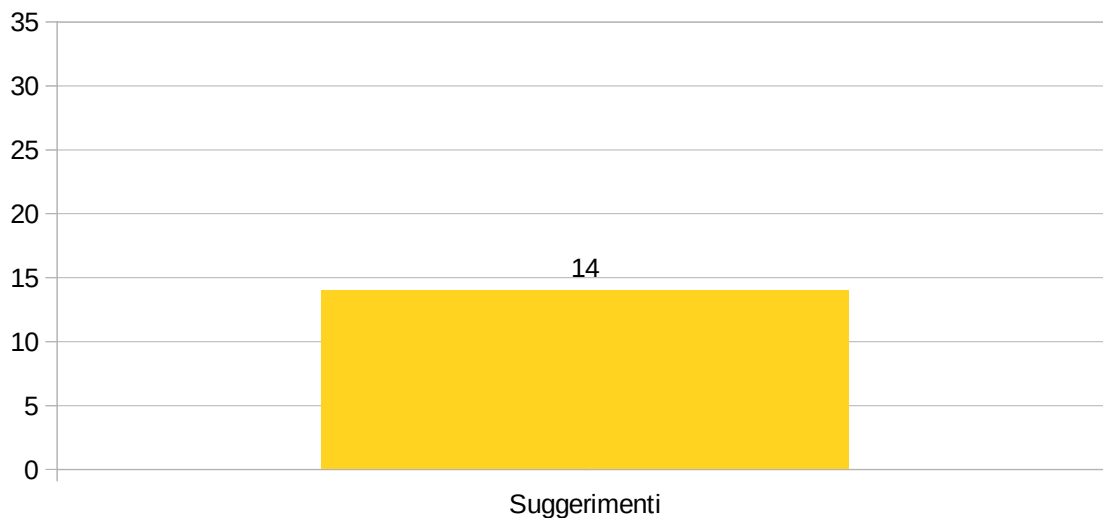


Nessuno degli utenti che hanno partecipato all'indagine è Disoccupato, l'11,7% è Occupato, l'8,8% è Pensionato, l'2,9% è Casalinga e nella stessa percentuale è Imprenditore, l'8,8% è Dipendente Pubblico, il 44% è Libero professionista, nessuno ha partecipato come Rappresentante di Categoria e infine l'11,7% è Altro, nella fattispecie Studente.

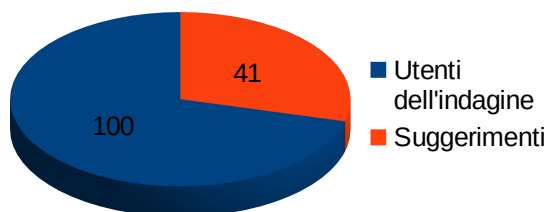


SUGGERIMENTI

Suggerimenti forniti all'Ufficio Genio Civile Enna

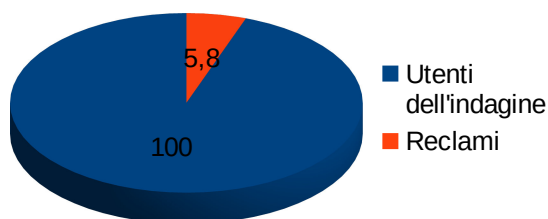
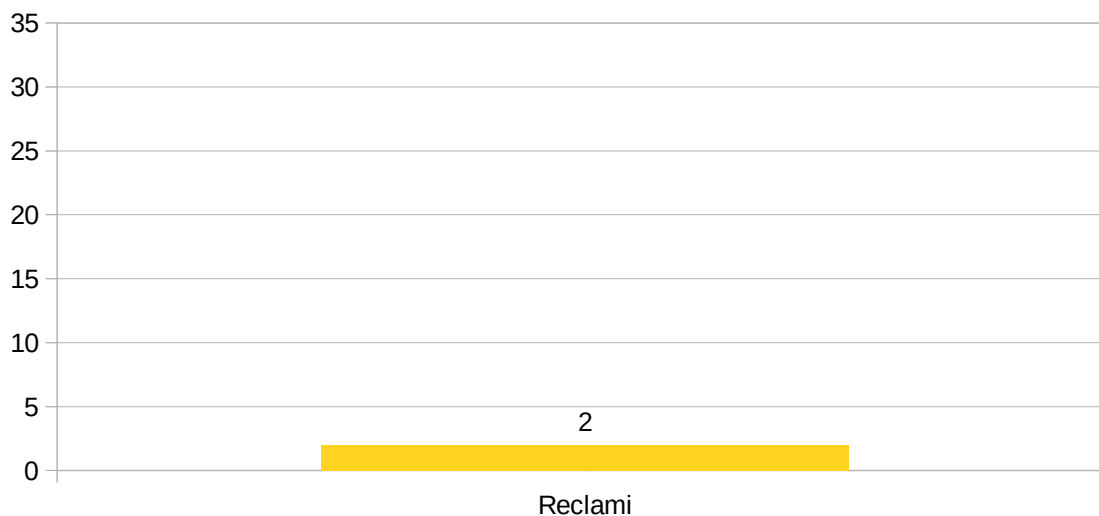


Il 41% degli utenti che hanno partecipato all'indagine hanno fornito Suggerimenti per migliorare i servizi, tutti hanno fatto riferimento ai momentanei disservizi legati al non funzionamento o estrema lentezza del servizio di protocollo informatico in rete e alla inaccessibilità del sito istituzionale d'ufficio.



RECLAMI

Suggerimenti forniti all'Ufficio Genio Civile Enna



Nella gestione del gradimento del servizio reso al cittadino inoltre sono stati rilevati dalla scrivente U.O.3 Front Office, nel periodo interessato, n°2 Reclami, per il 5,8% del campione, in ordine a:

- modello di iscrizione all'Albo d'ufficio delle Imprese;

Rilevate le segnalazioni, è stato tempestivamente e formalmente informato il Dirigente Capo Servizio, il quale ha provveduto con apposita comunicazione ad aggiornare le utenze attraverso il sito istituzionale;

- inaccessibilità sito istituzionale.

Rilevate le segnalazioni, è stato tempestivamente e formalmente informato il Dirigente Capo Servizio, il quale ha provveduto, sia per le vie brevi che con mirata comunicazione, ad informare gli organi superiori interessati alla gestione informatica del Dipartimento Regionale Tecnico e della Funzione Pubblica. Contestualmente ha invitato il personale d'ufficio a rendersi disponibile a fornire ogni informazione e/o materiale modulistico con sistemi alternativi a quelli della rete.

Prot. N° 142811
Enna li 23/09/2015

Visto: L'INGEGNERE CAPO
(Ing. Egidio Marchese)

IL DIRIGENTE U.O. 3
(Arch. C. Fontanazza)