



## REPORT DI SINTESI RELATIVO ALL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION ESEGUITA PRESSO LA SEDE DELL'UFFICIO DEL GENIO CIVILE DI ENNA

ANNO 2015

dal 1 Settembre al 31 Dicembre

### 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 Settembre 2015 al 31 Dicembre 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:

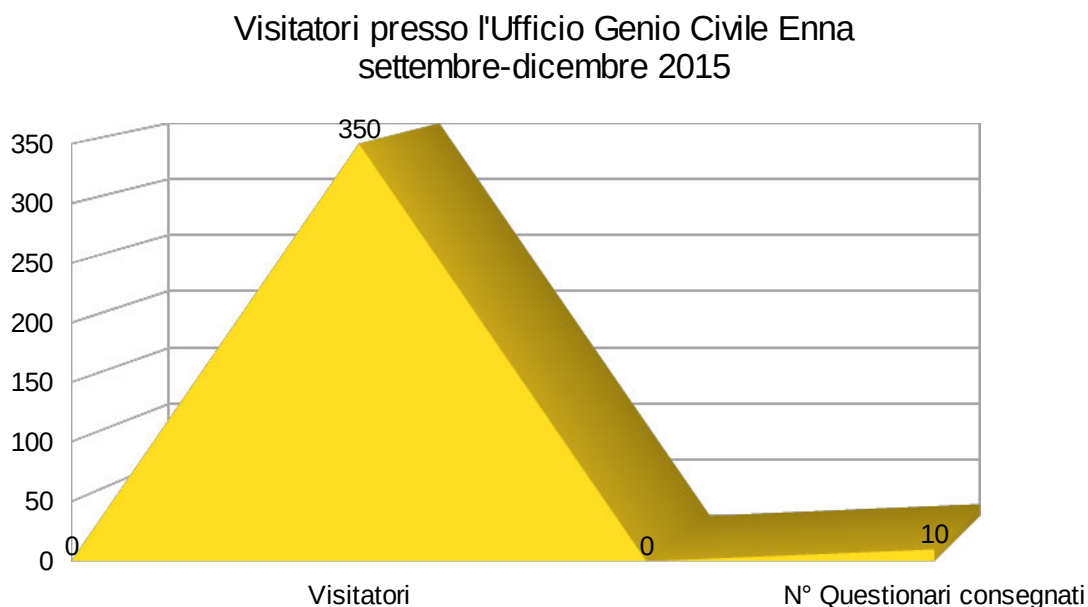
- gli strumenti utilizzati più frequentemente per contattare l'ufficio;
- la frequenza di consultazione del sito internet d'ufficio;
- il livello di soddisfazione per i contenuti del sito internet d'ufficio;
- il livello di soddisfazione per la sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale della Regione Siciliana;
- la frequenza con la quale ci si reca presso l'ufficio;
- la struttura presso la quale ci si è recati;

- il livello di soddisfazione degli aspetti logistici della sede d'ufficio;
- il livello di soddisfazione degli orari d'ufficio;
- i motivi per i quali ci si rivolge all'ufficio;
- le motivazioni personali e/o professionali di approccio;
- il livello di soddisfazione rispetto all'approccio con il personale d'ufficio e le relative prestazioni;
- richiesta di compilazione di moduli;
- il livello di soddisfazione e chiarezza relativamente ai modelli amministrativi precompilati proposti dall'ufficio;
- i suggerimenti e i rilievi per l'attività d'ufficio;

Nel questionario proposto dall'Assessorato Funzione Pubblica e adottato anche dal Dipartimento Regionale Tecnico non sono più riportate le informazioni, a fini statistici, sul campione di utenti che hanno effettuato l'indagine. Per coerenza quest'Ufficio ha proposto il medesimo schema, pur ritenendo utile, ai fini della comprensione del test e delle successive azioni di miglioramento dell'attività amministrativa, le indicazioni riportanti l'età, la professionalità e la tipologia di utenza.

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 categorie di interrogazioni.

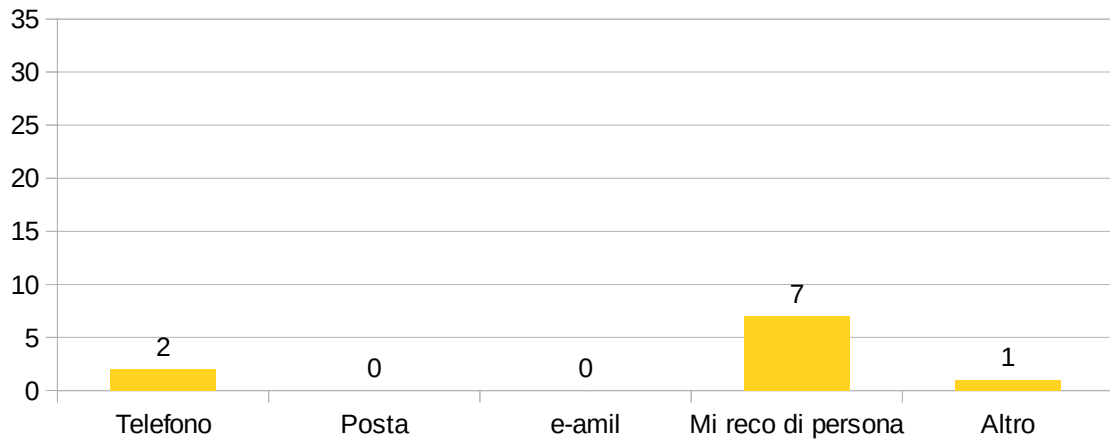
## REPORT INDAGINE



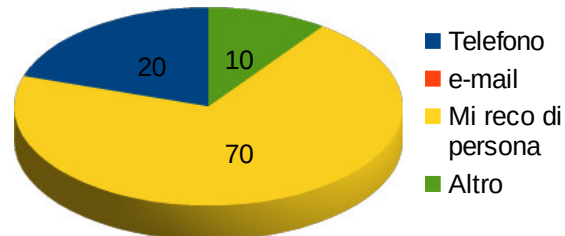
I visitatori presso l'ufficio, nell'anno 2015, nel periodo settembre-dicembre, sono stati 350 di cui solo 10 hanno compilato il questionario.

Risulta quindi che hanno partecipato alla rilevazione del gradimento del servizio ricevuto solo il 2% dei visitatori.

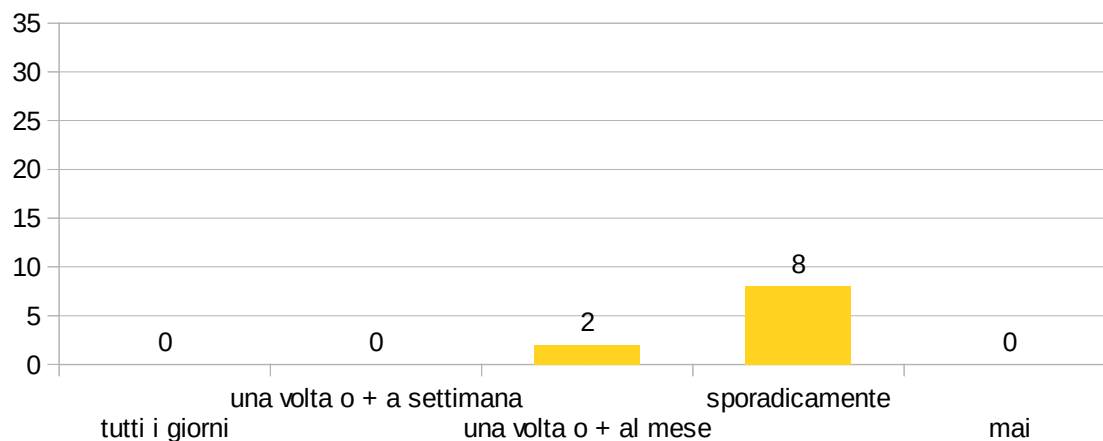
1.  
Strumenti utilizzati per contattare  
l'Ufficio Genio Civile Enna



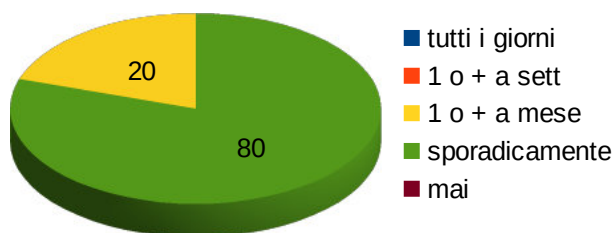
Il 20% degli utenti che hanno partecipato all'indagine ha contattato telefonicamente l'ufficio, nessuno degli intervistati si avvale del servizio postale e della posta elettronica, ben l'70% si reca personalmente presso la sede, mentre il 10% utilizza altri sistemi, riferendosi in particolare all'accesso al sito istituzionale d'ufficio.



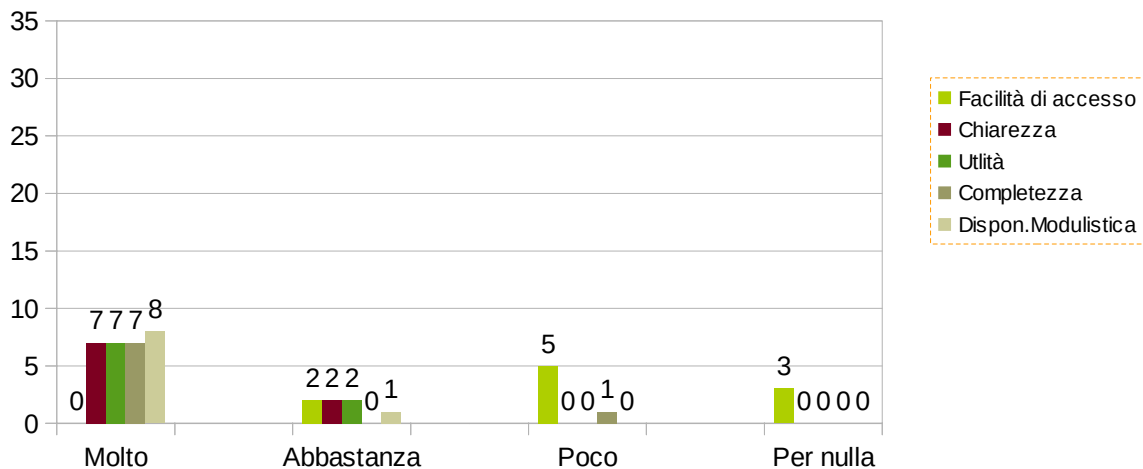
## 2. Frequenza di consultazione del sito internet dell'Ufficio Genio Civile Enna



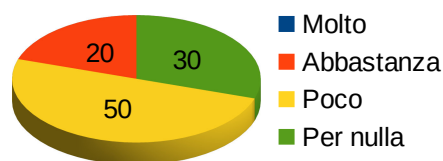
Nessuno tra gli utenti che hanno compilato il questionario ha consultato il sito internet d'ufficio tutti i giorni o una o più volte a settimana, il 20% lo ha fatto una o più volte al mese mentre l'80% lo utilizza almeno sporadicamente.



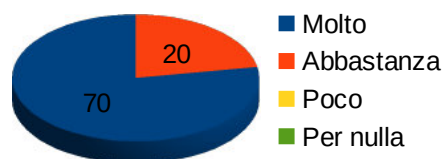
### 3. Grado di soddisfazione per il sito internet dell'Ufficio Genio Civile Enna



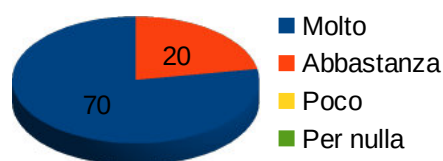
Relativamente alla "Facilità di accesso" nessuno degli utenti che hanno partecipato all'indagine si ritiene Molto soddisfatto, il 20% è Abbastanza soddisfatto, il 50% è Poco soddisfatto ed il 30% è Per Nulla soddisfatto.



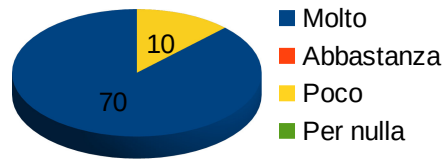
Relativamente alla "Chiarezza" il 70% degli utenti che hanno partecipato all'indagine hanno indicato come livello di soddisfazione Molto, il 20% è Abbastanza soddisfatto, nessuno è Poco o Per nulla soddisfatto.



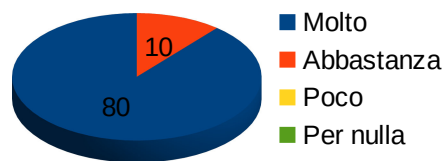
Relativamente alla "Utilità" il 70% degli utenti ritiene Molto soddisfacente la utilità del sito d'ufficio, il 20% è Abbastanza soddisfatto, nessuno è Poco o Per nulla soddisfatto.



Relativamente alla “*Completezza*” il 70% degli utenti indica Molto soddisfacente la completezza del sito d’ufficio, nessuno indica Abbastanza, il 10% è la giudica Poco soddisfacente e nessuno indica Per nulla soddisfatto.

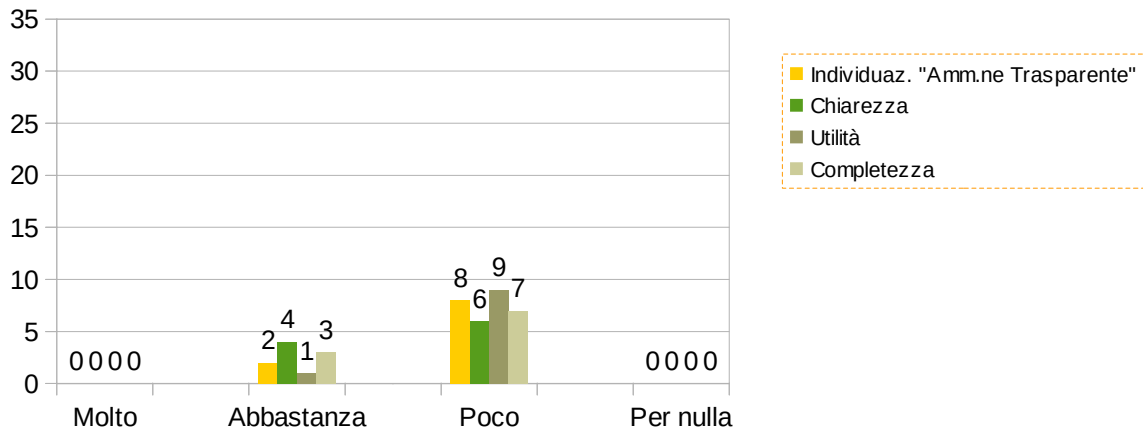


Relativamente alla “*Modulistica a disposizione*” il 80% degli utenti ritiene Molto soddisfacente i contenuti modulistici del sito d’ufficio, il 10% è Abbastanza soddisfatto, nessuno è Poco o Per nulla soddisfatto.

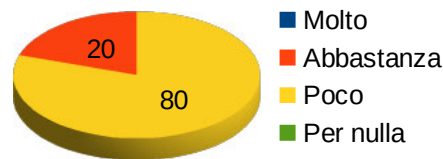


4.

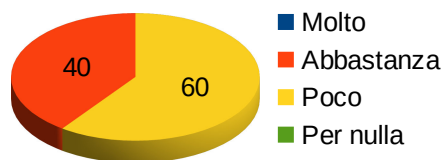
Grado di soddisfazione per la sezione  
Amministrazione Trasparente  
del sito internet della Regione Siciliana



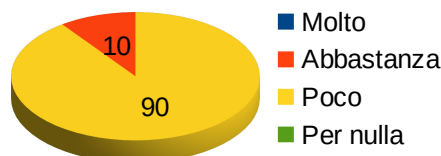
Relativamente alla “*Facilità di individuazione*” della sezione “Amministrazione Trasparente” del sito della Regione Siciliana, nessuno degli utenti che hanno partecipato all’indagine la ritiene Molto accessibile, il 20% è Abbastanza soddisfatto, l’80% ha Poca facilità di accesso, nessuno ritiene la sezione Per Nulla facile da individuare.



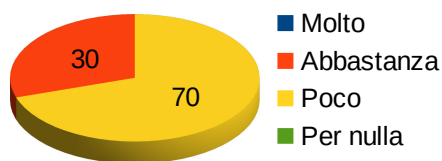
Relativamente alla “*Chiarezza*” della sezione “Amministrazione Trasparente” del sito della Regione Siciliana, nessuno degli utenti che hanno partecipato all’indagine la ritiene Molto chiara, il 40% è Abbastanza soddisfatto, il 60% la ritiene Poco chiara e nessuno ritiene la sezione Per Nulla chiara.



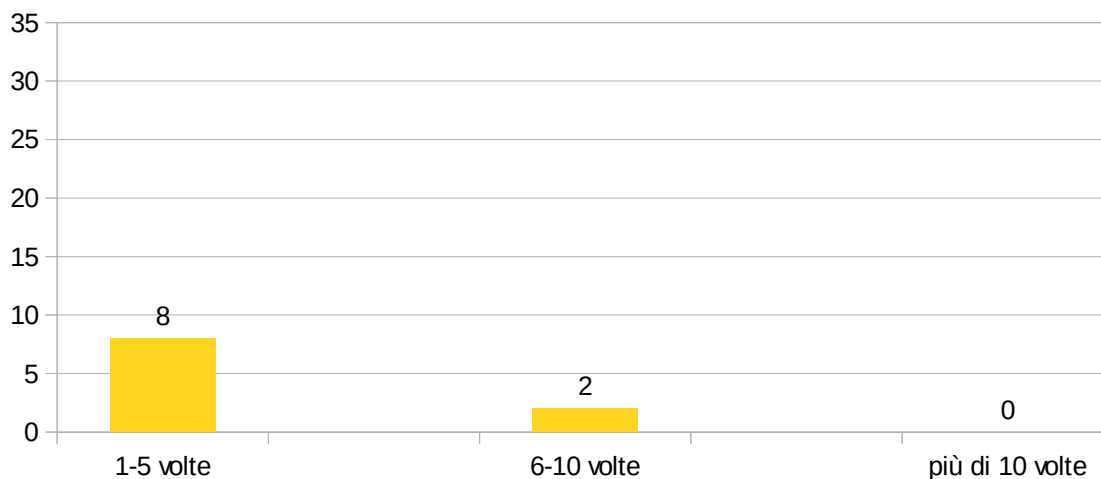
Relativamente alla “*Utilità*” della sezione “Amministrazione Trasparente” del sito della Regione Siciliana, nessuno degli utenti che hanno partecipato all’indagine la ritiene Molto utile, il 10% è Abbastanza soddisfatto, il 90% la ritiene Poco utile e nessuno ritiene la sezione Per Nulla utile.



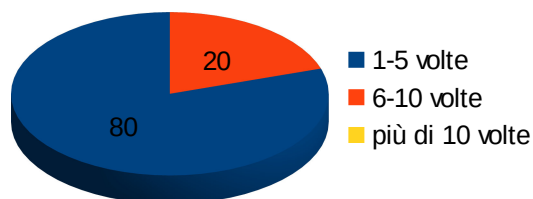
Relativamente alla “Completezza” della sezione ”Amministrazione Trasparente” del sito della Regione Siciliana, nessuno degli utenti che hanno partecipato all’indagine la ritiene Molto completa, il 30% è Abbastanza soddisfatto, il 70% la ritiene Poco completa e nessuno ritiene la sezione Per Nulla completa.



### 5. Frequenza nella sede dell'Ufficio Genio Civile Enna



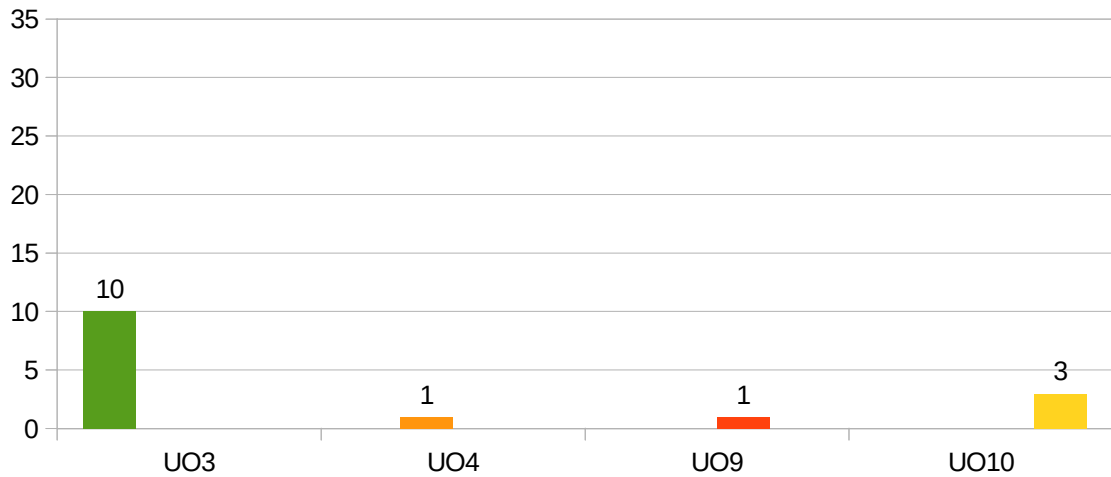
L’80,6% degli utenti che hanno compilato il questionario ha contattato l’Amministrazione nel corso degli ultimi 12 mesi da 1-5 volte, il 20% ha contattato l’Amministrazione da 6-10 volte mentre nessuno ha contattato l’Amministrazione più di 10 volte.



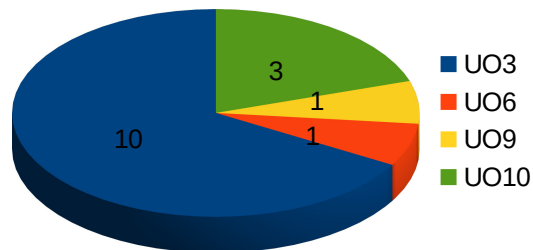


6.

### Struttura frequentata nella sede dell'Ufficio Genio Civile Enna

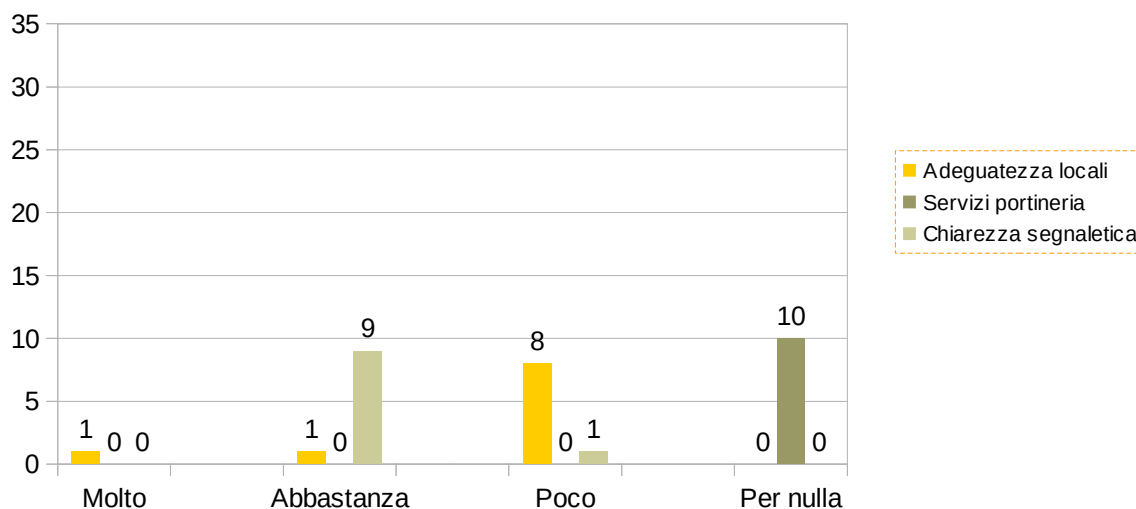


Il 100% degli utenti che hanno compilato il questionario ha contattato la Unità Operativa 3-Front Office, il 10% si è recato presso la U.O. 6-Infrastrutture e trasporti opere igienico sanitarie, il 10% si è recato presso la U.O.9-Edilizia pubblica, il 30% ha contattato la U.O.10-Edilizia privata.

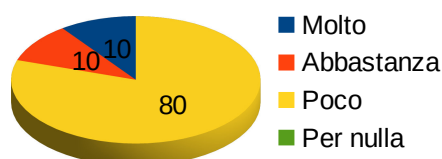


7.

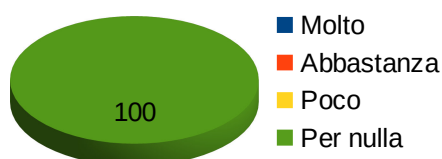
Grado di soddisfazione per la sede dell'Ufficio Genio Civile Enna



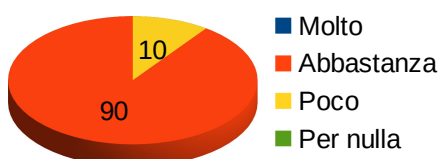
Relativamente all' "Adeguatezza Locali" il 10% degli utenti che hanno partecipato all'indagine si ritiene Molto soddisfatto, il 10% è Abbastanza soddisfatto, l'80% è Poco soddisfatto e nessuno lo è Per Nulla.



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.

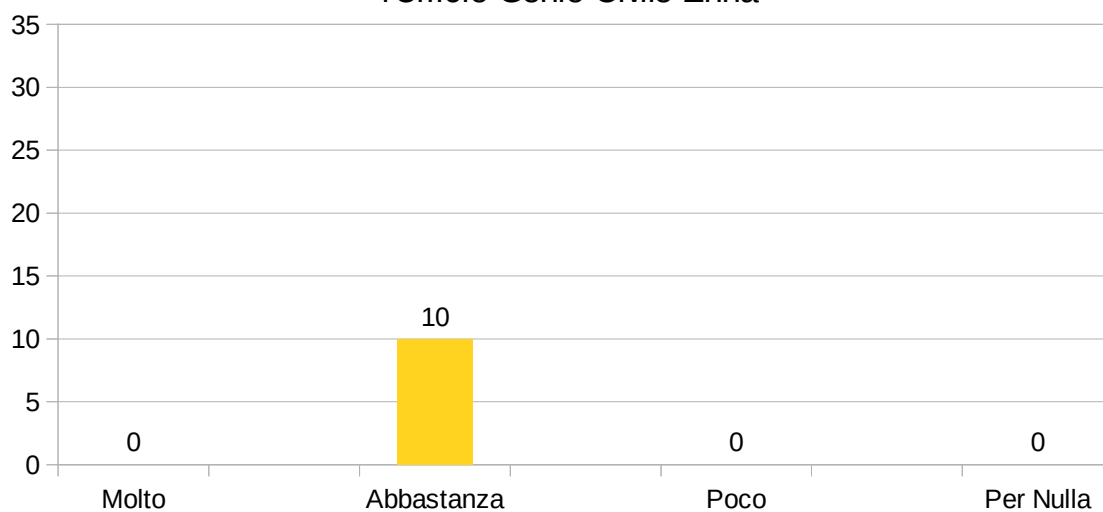


Relativamente alla "Chiarezza della segnaletica interna" nessuno degli utenti ritiene Molto soddisfacente la segnaletica adottata in ufficio, il 90% la giudica Abbastanza soddisfacente, il 10% Poco soddisfacente, nessuno è Per nulla soddisfatto.

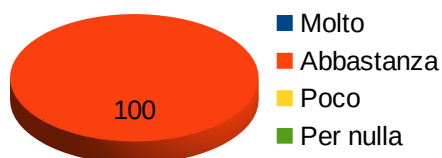


8.

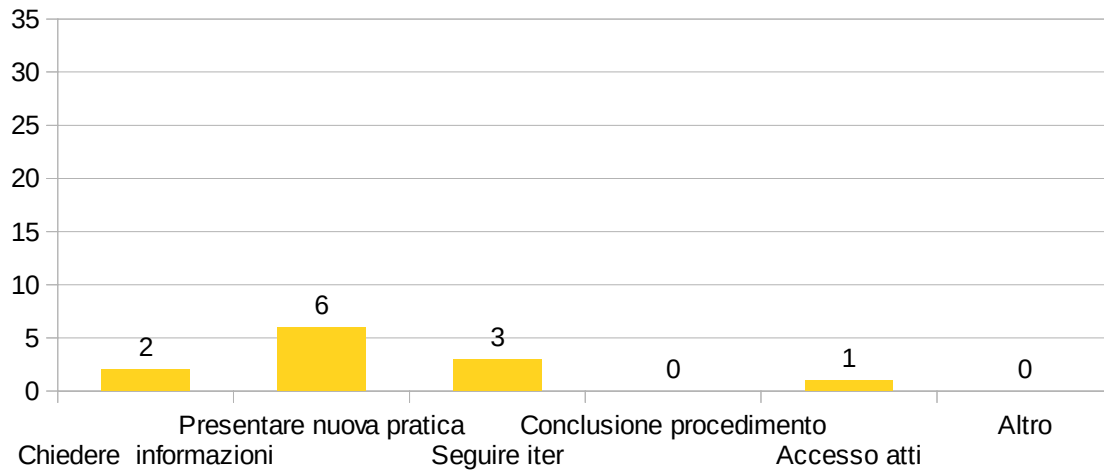
Adeguatezza degli orari di ricevimento al pubblico presso  
l'Ufficio Genio Civile Enna



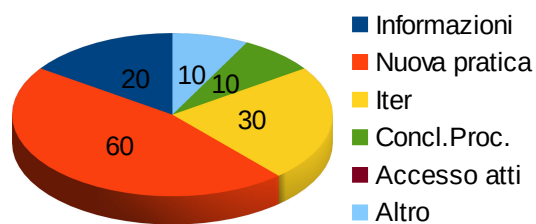
Nessuno degli utenti che hanno partecipato all'indagine si è dichiarato Molto soddisfatto degli orari di ricevimento al pubblico in uso all'ufficio, il 100% è Abbastanza soddisfatto, nessuno è Poco o Per Nulla soddisfatto.



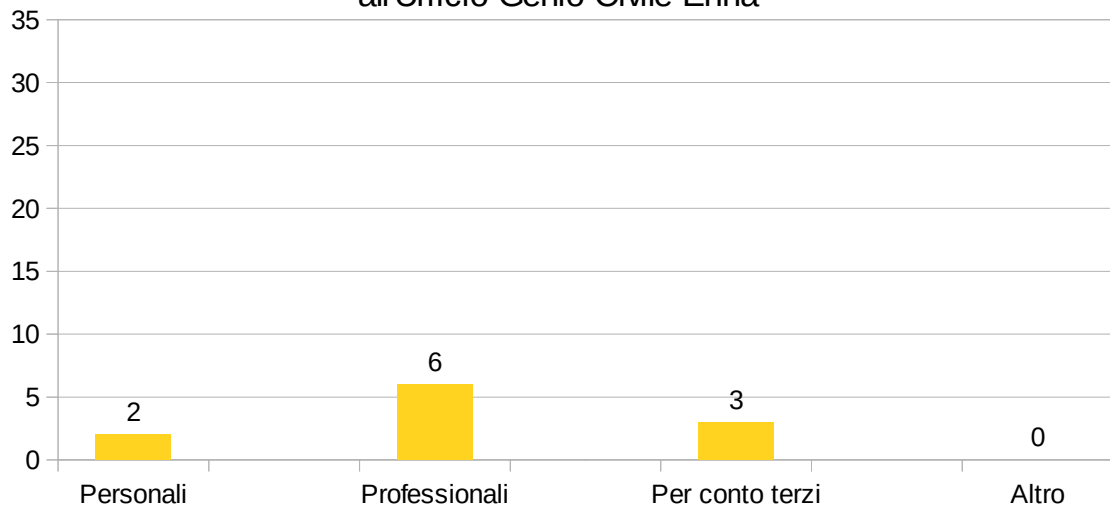
9.  
 Motivo per il quale si è rivolto  
 all'Ufficio Genio Civile Enna



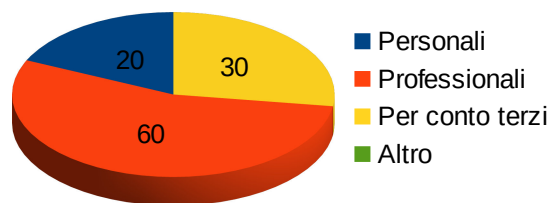
Il 20% degli utenti si rivolge all'ufficio per chiedere informazioni, il 60% accede per presentare una nuova pratica, il 30% segue l'iter della pratica in corso di istruttoria, nessuno si accerta della conclusione del procedimento, il 10% degli utenti che hanno partecipato all'indagine ha chiesto di accedere ad atti amministrativi, nessuno viene in ufficio per altri motivi.



10.  
Motivazioni di approccio  
all'Ufficio Genio Civile Enna

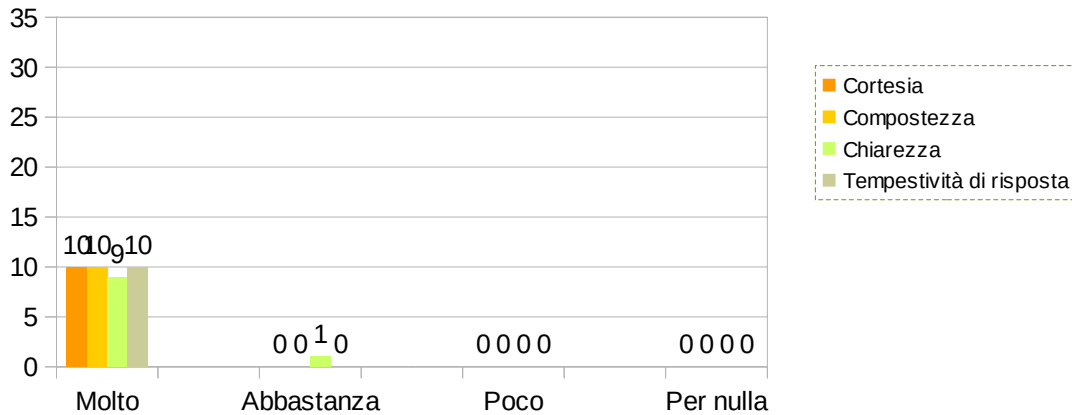


Il 20% degli utenti che hanno partecipato all'indagine si è recato in ufficio per motivi Personali, il 60% per motivi Professionali, il 30% si è recato per Conto terzi e nessuno per altri motivi.

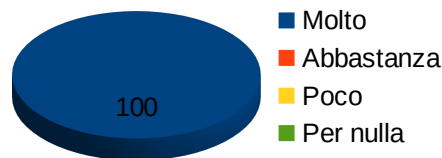


11.

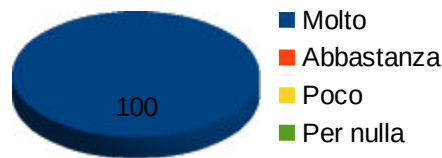
Grado di soddisfazione per il servizio reso dal Personale dell'Ufficio Genio Civile Enna



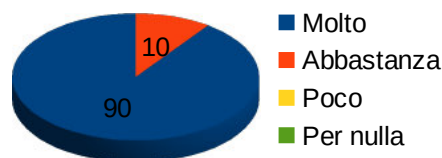
Relativamente alla “Cortesia del Personale” il 100% degli utenti che hanno partecipato all’indagine si ritiene Molto soddisfatto, nessuno è Abbastanza soddisfatto, Poco e Per Nulla soddisfatto.



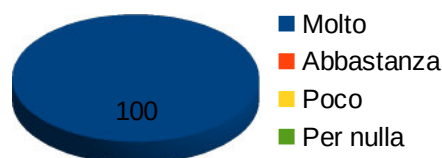
Relativamente alla “Compostezza del Personale” il 100% degli utenti che hanno partecipato all’indagine si ritiene Molto soddisfatto, nessuno è Abbastanza soddisfatto, Poco e Per Nulla soddisfatto.



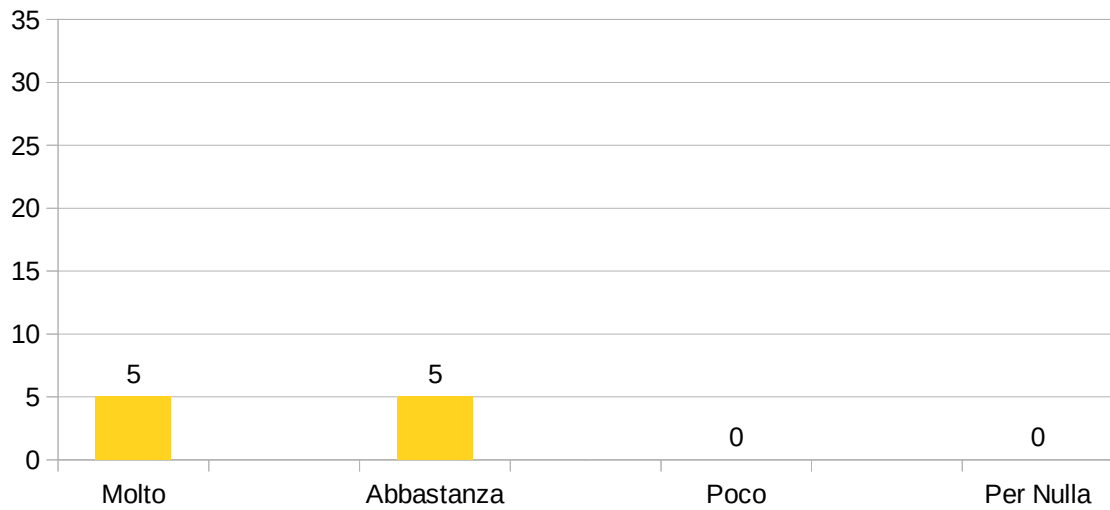
Relativamente alla “Chiarezza nel fornire spiegazioni” il 90% degli utenti che hanno partecipato all’indagine si ritiene Molto soddisfatto, il 10% è Abbastanza soddisfatto, nessuno è Poco soddisfatto e Per Nulla soddisfatto.



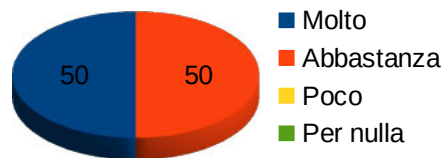
Relativamente alla “Tempestività nella risposta” il 100% degli utenti che hanno partecipato all’indagine si ritiene Molto soddisfatto, nessuno è Abbastanza soddisfatto, Poco soddisfatto, e Per Nulla soddisfatto.



12.  
Chiarezza della modulistica compilata  
per l'Ufficio Genio Civile Enna

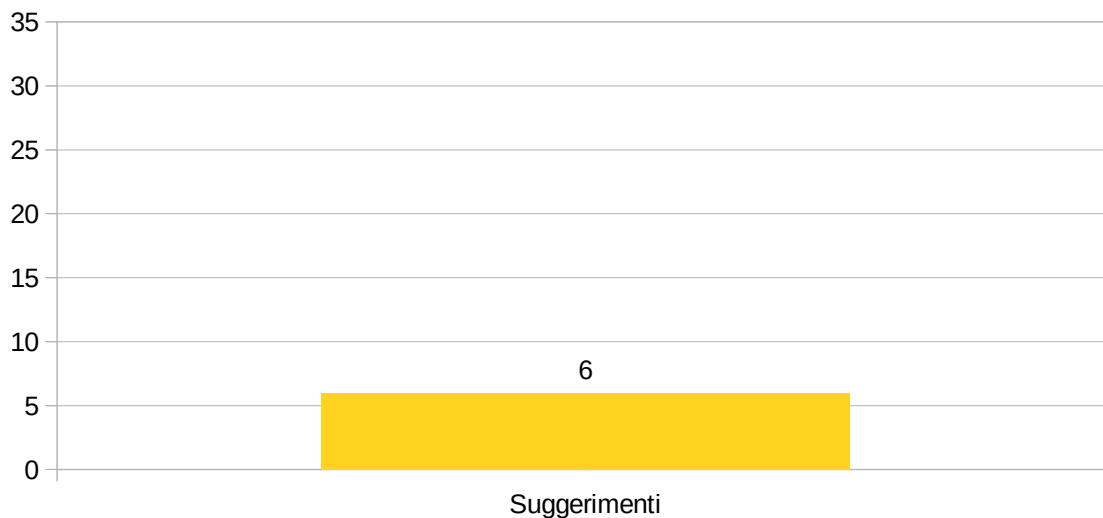


Il 50% degli utenti che hanno partecipato all'indagine si è dichiarato Molto soddisfatto della modulistica compilata adottata dall'ufficio, il 50% è Abbastanza soddisfatto, nessuno è Poco o Per Nulla soddisfatto.

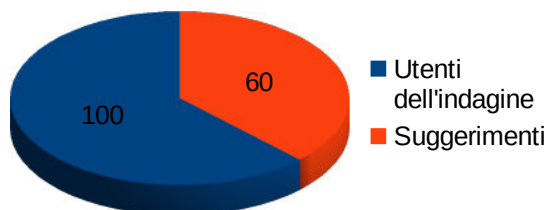


## SUGGERIMENTI

Suggerimenti forniti all'Ufficio Genio Civile Enna



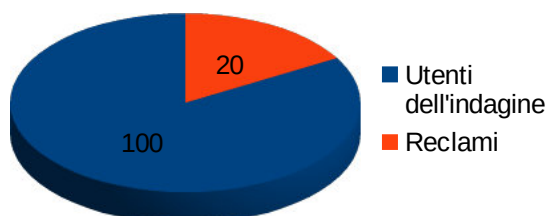
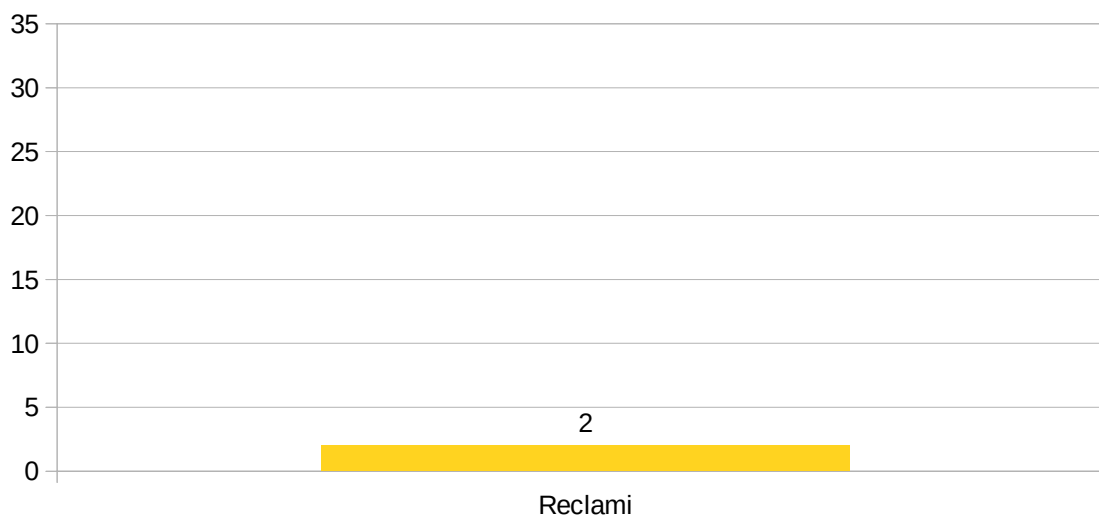
Il 60% degli utenti che hanno partecipato all'indagine hanno fornito Suggerimenti per migliorare i servizi; hanno fatto riferimento ai momentanei disservizi legati al non funzionamento o estrema lentezza del servizio di protocollo informatico in rete e alla inaccessibilità del sito istituzionale d'ufficio.





# RECLAMI

## Reclami 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°4 tipologie di Reclami, per il 20% del campione, ma anche segnalati attraverso avvisi verbali, in ordine a:

1 - inaccessibilità sito istituzionale.

Rilevate le numerose segnalazioni, è stato tempestivamente e nuovamente informato il Dirigente Capo Servizio, il quale ha provveduto ad avvisare di nuovo gli organi superiori interessati alla gestione informatica del Dipartimento Regionale Tecnico e della Funzione Pubblica.

L'oscuramento del link d'ufficio sembra dovuto, come riferito da Sicilia e Servizi gestori della piattaforma informatica regionale, alla limitazione dei browser utilizzabili ed aggiornati per l'accesso al servizio informatico regionale. La tematica sembra essere perciò di difficile soluzione. Contestualmente si è invitato il personale d'ufficio a rendersi disponibile a guidare l'accesso al sito attraverso l'individuazione progressiva da quello generale di Regione Siciliana, nonché a fornire ogni altra informazione e/o materiale modulistico con sistemi alternativi.

2 - disservizi legati al non funzionamento o estrema lentezza del servizio di protocollo informatico.

Rilevate le segnalazioni, è stato tempestivamente informato il Dirigente Capo Servizio, il quale ha provveduto ad acquisire, di volta in volta, gli opportuni chiarimenti presso Sicilia e Servizi gestori della piattaforma informatica regionale, con esito negativo di delucidazione e soprattutto di risoluzione dei problemi.

3 - disservizi legati alla non ottimale distribuzione logistica di alcune postazioni di servizio direttamente coinvolte nel ricevimento della utenza esterna ed afferenti la stessa struttura operativa, attualmente distribuite in più piani.

Rilevate le segnalazioni, è stato tempestivamente informato il Dirigente Capo Servizio, il quale ha espresso la volontà di una più funzionale redistribuzione dei servizi d'ufficio, dopo la ultimazione dei lavori di manutenzione straordinaria della sede.

4 - scarsa pulizia della sede d'ufficio.

Rilevate le segnalazioni, è stato tempestivamente informato il Dirigente Capo Servizio, il quale ha chiarito che il servizio di pulizie è stato fortemente e drasticamente ridimensionato, nei tempi e nella qualità, a causa della riduzione consistente del budget assegnato dal D.R.T. per gli attuali anni contrattuali.

Prot. N° 1227

Enna li 07/01/2016

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

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

Firme autografe sostituite da indicazione a mezzo stampa,  
ai sensi dell'art. 3, comma 2, D.Lgs., n° 39/93.