



# ***REGIONE SICILIANA***

**Assessorato Regionale del Territorio e dell'Ambiente  
Comando del Corpo Forestale  
Area 1 Affari Generali**

# **URP**

**UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

**CUSTOMER SATISFACTION**

**RELAZIONE DESCRITTIVA**

**ANNO 2015**

## INTRODUZIONE

Al fine di favorire una compiuta ed omogenea attuazione della qualità dell'azione amministrativa, attraverso l'ascolto della valutazione della soddisfazione e dei suggerimenti espressi dai cittadini-utenti e nella consapevolezza di rendere sempre più efficaci ed efficienti i servizi offerti, << come suggerito dai processi di modernizzazione della Pubblica Amministrazione >>. l'Ufficio Relazioni con il Pubblico di questo Comando ha proceduto alla realizzazione e somministrazione di un questionario " customer satisfaction " per effettuare un' attenta valutazione delle risposte fornite, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha quindi proceduto nell'arco dell'anno 2015 alla somministrazione dei questionari che sono quantificati in n°306.

La somministrazione è stata effettuata negli orari prescritti dalla attività lavorativa << dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle 13.00 ed il mercoledì anche nelle ore pomeridiane dalle ore 16.00 alle 18.00 >> a tutti i cittadini utenti.

I risultati scaturenti da tale indagine sono stati utili per monitorare il grado di soddisfazione sui servizi erogati dal front office dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e la percezione del risultato ricevuto.

## IL PROGETTO

Questa indagine di Customer Satisfaction, è stata progettata dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico e somministrata agli utenti, nel rispetto della Direttiva Presidenziale 6 marzo 2009, punto 4.

## IL CAMPIONE

L'indagine è stata rivolta agli utenti che hanno contattato tutti gli Uffici del Comando Corpo Forestale della Regione Siciliana.

Sulla base della esperienza acquisita nello svolgimento dei compiti istituzionali, sono state individuate le aree di interesse su cui poter sviluppare le domande del questionario, ossia quegli elementi sui servizi resi, che possano condizionare la percezione, e quindi il giudizio degli utenti:

- o l'aspetto tecnico per quanto riguarda la capacità di risolvere il problema; la chiarezza e l'aggiornamento della modulistica; la rapidità nella conclusione del procedimento;
- o l'aspetto relazionale per quanto riguarda la cortesia, la capacità di ascolto, la capacità di farsi carico dei problemi e la chiarezza del linguaggio;
- o l'aspetto fisico-strumentale per quanto riguarda la presenza di segnaletica interna ed esterna, il rispetto della privacy, l'adeguatezza dell'ambiente di ricevimento, l'affidabilità del personale, gli orari/giorni di apertura dei servizi, gli strumenti e le reti informatiche in dotazione, i tempi di attesa.

## DESCRIZIONE DEL QUESTIONARIO

Il questionario, rigorosamente anonimo, è composto da tredici domande, la prima riguarda il contatto con l'Amministrazione, le tre successive la frequenza e il grado di soddisfazione del sito internet, le rimanenti nove riguardano specificamente il rapporto tra l'utenza e gli uffici.

Per evitare risposte " ambigue " è stata scelta una scala di valutazione con un numero di pari valori: molto – abbastanza – poco – per nulla.

I questionari somministrati in questo Ufficio sono stati inseriti in un'urna debitamente predisposta, mentre dagli altri Uffici venivano trasmessi periodicamente con nota di accompagnamento.

I dati dei questionari raccolti venivano riportati su un data base " Excell " appositamente costruito in modo tale che tutte le informazioni presenti potessero successivamente essere elaborate ai fini dell'analisi dei dati.

Dopo avere terminato la fase di caricamento, si è proceduto alla fase di analisi i cui risultati sono di seguito riportati:

La prima domanda si basa sui strumenti utilizzati dagli Utenti per contattare i nostri uffici;

STRUMENTI UTILIZZATI PIU' FREQUENTEMENTE		
174	TELEFONO	1
90	POSTA	2
23	POSTA ELETTR.	3
21	MI RECO DI PERSONA	4
0	ALTRO	5
308	TOTALE	

La seconda domanda si basa sulla frequenza con cui l'Utente consulta il sito internet del Comando;

FREQUENZA CONSULTO SITO INTERNET		
83	TUTTI I GIORNI	1
104	UNA O PIU' VOLTE A SETTIMANA	2
50	UNA O PIU' VOLTE AL MESE	3
38	SPORADICAMENTE	4
28	MAI	5
303	TOTALE	

La

terza e quarta domanda indica il grado di soddisfazione che caratterizza il sito del Comando;

GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SITO INTERNET		MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NULLA	TOTALI
1	FACILITA' DI ACCESSO AL SITO	114	143	40	4	301
2	CHIAREZZA	94	160	38	12	304
3	UTILITA'	133	135	28	8	304
4	COMPLETEZZA	113	145	37	9	304
5	MODULISTICA A DISPOSIZIONE	110	133	48	12	303

## La quinta, domanda indica quante volte l'Utente si reca nei nostri

### QUANTE VOLTE SI E' RECATO PRESSO IL NOSTRO DIPARTIMENTO NEI 12 MESI

215	1 - 5 VOLTE	1
73	3 - 6 VOLTE	2
14	PIU' DI 10 VOLTE	3
302	TOTALE	

## uffici;

La sesta domanda ci indica quali sono gli uffici piu' frequentati dai nostri Utenti;

### PRESSO QUALI UFFICI SI E' RECATI

136	ASS. TERR. E AMBIENTE	1
81	COMANDO CORPO FORESTALE	2
15	ISPETT. RIPART. DELLE FORESTE	3
232	TOTALE	

La settima e l'ottava domanda indica il grado di soddisfazione per i servizi offerti dal Comando;

### GRADO DI SODDISFAZIONE VARI ASPETTI

		MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NULLA	TOTALI
1	ADEGUATEZZA DEI LOCALI	119	156	29	0	304
2	SERVIZI DI PORTINERIA	94	183	21	4	302
3	CHIAREZZA DELLA SEGNAL. INTERN.	116	163	27	1	307

### SI RITENGONO ADEGUATI GLI ORARI DI RICEVIMENTO?

	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NULLA	TOTALE
	108	162	32	2	304

La nona e la decima domanda ci evidenzia i motivi per cui l'utente si e' rivolto ai nostri uffici.

### PER QUALE MOTIVO SI E' RECATO NEI NOSTRI UFFICI

78	CHIEDERE INFORMAZIONI	1
87	PRESENTARE UNA NUOVA PRATICA	2
74	SEGUIRE L'ITER DI UNA PRATICA IN CORSO	3
35	CONCLUSIONE DI UN PROCEDIMENTO	4
18	AVERE ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTR.	5
292	TOTALE	

### SONO MOTIVI:

106	PERSONALI	1
132	PROFESSIONALI	2
42	PER CONTO TERZI	3
280	TOTALE	

L'undicesima domanda chiede all'Utente il grado di soddisfazione ricevuto dai nostri servizi;

<b>GRADO DI SODDISFAZIONE PER SERVIZIO RICEVUTO</b>						
	<b>MOLTO</b>	<b>ABBASTANZA</b>	<b>POCO</b>	<b>PER NULLA</b>	<b>TOTALI</b>	
<b>1</b>	<b>CORTESIA DEL PERSONALE</b>	<b>127</b>	<b>139</b>	<b>33</b>	<b>5</b>	<b>304</b>
<b>2</b>	<b>COMPETENZA DEL PERSONALE</b>	<b>101</b>	<b>152</b>	<b>40</b>	<b>11</b>	<b>304</b>
<b>3</b>	<b>CHIAREZZA NEL FORNIRE SPIEGAZIONI</b>	<b>122</b>	<b>139</b>	<b>43</b>		<b>304</b>
<b>4</b>	<b>TEMPESTIVITA' NELLA RISPOSTA</b>	<b>103</b>	<b>176</b>	<b>19</b>	<b>6</b>	<b>304</b>

Le ultime due domande riguardano il modulo che e' stato compilato, e cioe' se si ritiene chiara la modulistica che e' stata consegnata all'Utente.

<b>TI E' STATO CHIESTO DI COMPILARE DEI MODULI?</b>		
<b>273</b>	<b>SI</b>	<b>1</b>
<b>32</b>	<b>NO</b>	<b>2</b>
<b>305</b>	<b>TOTALE</b>	

<b>QUANTO RITIENI CHIARA LA MODULISTICA?</b>					
	<b>MOLTO</b>	<b>ABBASTANZA</b>	<b>POCO</b>	<b>PER NULLA</b>	<b>TOTALE</b>
	<b>131</b>	<b>159</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>305</b>

## LE CONCLUSIONI

L'indagine di customer satisfaction sugli utenti del Comando Corpo Forestale della Regione Siciliana, ha fornito risultati interessanti: in alcuni casi confermando le percezioni ricevute dal personale dell' U.R.P., in altri casi ha fatto emergere delle indicazioni significative ed utili alla predisposizione di possibili azioni di miglioramento. Sulla scorta dei dati rilevati e analizzati, e' possibile trarre una valutazione complessivamente positiva, sia del servizio reso dall'Ufficio Relazione con il Pubblico, il quale ha dimostrato di essere in grado di rispondere alle aspettative del cittadino, offrendo con cortesia e modalita' soddisfacenti un servizio utile a rendere piu' veloce e pratico il rapporto Utente, Amministrazione Pubblica.

Di certo esistono e sono auspicabili iniziative di miglioramento, in modo da offrire servizi sempre piu' adeguati alle esigenze dei cittadini.

Assessorato Regionale del Territorio e dell'Ambiente  
Comando del Corpo Forestale- Area 1 Affari Generali  
Ufficio Relazione con il Pubblico-  
Via Ugo la Malfa n° 87/89 Telefono 091-7070845  
Mail [urp.corpoforestale@regione.sicilia.it](mailto:urp.corpoforestale@regione.sicilia.it)