



CITTÀ DI FOLIGNO

.Area Governo del Territorio

.Servizio Segreteria T.A.

Corso Cavour, 89

e-mail: luca.carelli@comune.foligno.pg.it

Al SEGRETARIO GENERALE
Dott. Paolo Ricciarelli

Sede

Oggetto: QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE.

Attività valutata:

**"SUAPE - QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE -
ACCESSO AI REGISTRI".**

Vengono esaminate n. 8 schede riguardanti il questionario sul grado di soddisfazione degli utenti del Servizio SUAPE dell'Area Governo del Territorio.

La presente relazione attiene alle modalità di "*accesso al pubblico*" ossia alle attività di consultazione dei documenti in possesso dell'Area Governo del Territorio e di interesse del "cittadino" o, più in generale, della collettività organizza, di cui costituisce ente esponenziale (ente pubblico territoriale), e chi, in quanto titolare di un interesse ad un bene della vita, ambisce all'ottenimento del bene stesso, in forza di un provvedimento autorizzativo o concessorio.

Ogni elemento del *servizio di accesso al pubblico* viene valutato attraverso un giudizio espresso in forma sintetica come segue:

- "PESSIMO";
- "INSUFFICIENTE";
- "SUFFICIENTE";
- "BUONO";
- "OTTIMO".

La scheda contiene **12** elementi di valutazione, che si riferiscono agli aspetti gestionali, organizzativi, qualitativi, descrittivi delle attività analizzate, ripartiti in 4 gruppi da 3, su ognuno dei quali è possibile esprimere un giudizio immediato.

Oggetto di valutazione è l'accesso al pubblico interessato ai servizi dell'ente locale ossia, in gran parte, tecnici professionisti o lavoratori subordinati che intendono curare un procedimento volto all'ottenimento di un provvedimento finale quale un "titolo abilitativo edilizio" a favore dei propri clienti.

E' previsto un elemento di valutazione finale, contenente la domanda **"Come valuta complessivamente l'accessibilità quale servizio fornito dal personale degli uffici dell'Area Governo del Territorio?"**. Anche su quest'ultimo elemento di valutazione è possibile esprimere uno dei giudizi sopra indicati. Numero 4 su 8 intervistati (50,00%) valutano il personale nel suo complesso come "ottimo"; numero 2 degli intervistati (20%) valuta il personale dell'Area Governo del Territorio, nel suo complesso, come Buono. Dal giudizio complessivo sul personale dell'Area Governo del territorio emerge che l'82,02 degli intervistati ritiene che sia buono o ottimo. Solo 3 su 8 intervistati è risultato insufficiente. Quindi sinteticamente si può affermare che il personale

dell'Area Governo del Territorio è valutato in modo positivo. Una tabella ripilogativa, contiene le votazioni riportatviene e le relative percentuali.

Nel questionario, rivolto principalmente agli utenti qualificati sopra descritti, viene valutato *il servizio 1) modalità di accesso e svolgimento del servizio di accesso ai servizi SUAPE*; il 50,00% ritiene la visibilità dell'accesso "buona" mentre il 37,50 la valuta come "ottima".

Sempre riferiti alle modalità di accesso e svolgimento del servizio sono i **"tempi di attesa"** che il 50,00 degli intervistati valuta come ottimi mentre il 37,50 come buoni.

Il **gradimento del servizio telematico di accesso ai registri on line – valutazione in merito alla semplificazione dell'accesso** viene valutata per il 50,00% come ottima e per il 12,50% come buona.

La facilità di consultazione dei documenti necessari viene considerata ottima, nella misura del 37,50% degli intervistati, e buono nella misura del 50,00%.

Notevole è anche l'utilità del servizio erogato, valutata con ottimo, dal 37,50 degli intervistati, e con buono, dal 62,50% degli intervistati. La capacità del personale degli uffici di trovare soluzioni ai problemi presentati viene valutata con ottimo (87,50%) e con buono dal 12,50%. La fiducia degli utenti – cittadini – colleghi professionisti e tecnici nei confronti del personale preposto ai servizi di sportello è un elemento costante nei rapporti professionali e nell'adempimento dei doveri d'ufficio. Il giudizio è ottimo (87,50%) oppure buono (12,50), per una valutazione sempre rivolta al personale ma riguardante le competenze tecniche ossia la preparazione tecnica dimostrata dal personale degli uffici.

In modo particolare viene premiata la "chiarezza di esposizione del personale degli uffici" per la quale viene riconosciuto il giudizio di ottimo (nella misura del 82,50%) e il giudizio buono (nella misura del 12,50%); questo consente di affermare che il pubblico ritiene qualificato, disponibile, cortese e idoneo a gestire i problemi. Si può affermare con un sufficiente grado di certezza che 9 soggetti – utenti su 10 valuta molto bene l'operato del personale nei termini sopra indicati

Un risultato simile a quelli sopra espressi deriva dalla valutazione dei seguenti elementi:

- cortesia del personale degli uffici;
- disponibilità del personale degli uffici;
- capacità di accogliere e gestire i reclami.

Il concetto di soddisfazione è strettamente collegato alle aspettative esplicite e latenti del cliente/utente e alla percezione della qualità del prodotto/servizio pertanto, per potenziare i servizi proposti in termini di efficienza, occorre evidenziare le seguenti criticità:

- sguardo attento alle innovazioni tecnologiche che il comune di Foligno si appresta a implementare per una maggiore efficienza in termini di digitalizzazione pertanto occorre intensificare la consultazione documentale on line in quanto il sito web rappresenta ormai lo strumento privilegiato di visione da parte degli utenti;
- la modulistica nel sito web deve essere di facile comprensione perché talvolta i fattori riguardanti le informazioni risultano poco chiare ed esaurienti on line;
- somministrare i questionari on line così da avere uno spettro di cittadini più ampio nella valutazione;
- fare una sorta di "customer preventiva" su come dovrebbe svolgersi il procedimento, secondo le modalità proposte dagli utenti stessi; quindi l'indagine del 2022 verrà svolta con l'impiego di due modelli dei quali uno dedicato alle aspettative degli utenti in merito alle risposte degli uffici comunali da ripetersi ogni anno.

Rimaniamo a disposizione per ogni necessità.

Il Dirigente
Dott. Arch. Anna Conti



CITTÀ DI FOLIGNO

.Area Governo del Territorio

.Servizio Segreteria T.A.

Corso Cavour, 89

e-mail: luca.carelli@comune.foligno.pg.it

Al SEGRETARIO GENERALE
Dott. Paolo Ricciarelli

Sede

Oggetto: QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE.

Attività valutata:

**"SUAPE - QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE -
ACCESSO AI REGISTRI".**

Vengono esaminate n. 8 schede riguardanti il questionario sul grado di soddisfazione degli utenti del Servizio SUAPE dell'Area Governo del Territorio.

La presente relazione attiene alle modalità di "*accesso al pubblico*" ossia alle attività di consultazione dei documenti in possesso dell'Area Governo del Territorio e di interesse del "cittadino" o, più in generale, della collettività organizza, di cui costituisce ente esponenziale (ente pubblico territoriale), e chi, in quanto titolare di un interesse ad un bene della vita, ambisce all'ottenimento del bene stesso, in forza di un provvedimento autorizzativo o concessorio.

Ogni elemento del *servizio di accesso al pubblico* viene valutato attraverso un giudizio espresso in forma sintetica come segue:

- "PESSIMO";
- "INSUFFICIENTE";
- "SUFFICIENTE";
- "BUONO";
- "OTTIMO".

La scheda contiene **12** elementi di valutazione, che si riferiscono agli aspetti gestionali, organizzativi, qualitativi, descrittivi delle attività analizzate, ripartiti in 4 gruppi da 3, su ognuno dei quali è possibile esprimere un giudizio immediato.

Oggetto di valutazione è l'accesso al pubblico interessato ai servizi dell'ente locale ossia, in gran parte, tecnici professionisti o lavoratori subordinati che intendono curare un procedimento volto all'ottenimento di un provvedimento finale quale un "titolo abilitativo edilizio" a favore dei propri clienti.

E' previsto un elemento di valutazione finale, contenente la domanda **"Come valuta complessivamente l'accessibilità quale servizio fornito dal personale degli uffici dell'Area Governo del Territorio?"**. Anche su quest'ultimo elemento di valutazione è possibile esprimere uno dei giudizi sopra indicati. Numero 4 su 8 intervistati (50,00%) valutano il personale nel suo complesso come "ottimo"; numero 2 degli intervistati (20%) valuta il personale dell'Area Governo del Territorio, nel suo complesso, come Buono. Dal giudizio complessivo sul personale dell'Area Governo del territorio emerge che l'82,02 degli intervistati ritiene che sia buono o ottimo. Solo 3 su 8 intervistati è risultato insufficiente. Quindi sinteticamente si può affermare che il personale

dell'Area Governo del Territorio è valutato in modo positivo. Una tabella ripilogativa, contiene le votazioni riportatviene e le relative percentuali.

Nel questionario, rivolto principalmente agli utenti qualificati sopra descritti, viene valutato *il servizio 1) modalità di accesso e svolgimento del servizio di accesso ai servizi SUAPE*; il 50,00% ritiene la visibilità dell'accesso "buona" mentre il 37,50 la valuta come "ottima".

Sempre riferiti alle modalità di accesso e svolgimento del servizio sono i **"tempi di attesa"** che il 50,00 degli intervistati valuta come ottimi mentre il 37,50 come buoni.

Il **gradimento del servizio telematico di accesso ai registri on line – valutazione in merito alla semplificazione dell'accesso** viene valutata per il 50,00% come ottima e per il 12,50% come buona.

La facilità di consultazione dei documenti necessari viene considerata ottima, nella misura del 37,50% degli intervistati, e buono nella misura del 50,00%.

Notevole è anche l'utilità del servizio erogato, valutata con ottimo, dal 37,50 degli intervistati, e con buono, dal 62,50% degli intervistati. La capacità del personale degli uffici di trovare soluzioni ai problemi presentati viene valutata con ottimo (87,50%) e con buono dal 12,50%. La fiducia degli utenti – cittadini – colleghi professionisti e tecnici nei confronti del personale preposto ai servizi di sportello è un elemento costante nei rapporti professionali e nell'adempimento dei doveri d'ufficio. Il giudizio è ottimo (87,50%) oppure buono (12,50), per una valutazione sempre rivolta al personale ma riguardante le competenze tecniche ossia la preparazione tecnica dimostrata dal personale degli uffici.

In modo particolare viene premiata la "chiarezza di esposizione del personale degli uffici" per la quale viene riconosciuto il giudizio di ottimo (nella misura del 82,50%) e il giudizio buono (nella misura del 12,50%); questo consente di affermare che il pubblico ritiene qualificato, disponibile, cortese e idoneo a gestire i problemi. Si può affermare con un sufficiente grado di certezza che 9 soggetti – utenti su 10 valuta molto bene l'operato del personale nei termini sopra indicati

Un risultato simile a quelli sopra espressi deriva dalla valutazione dei seguenti elementi:

- cortesia del personale degli uffici;
- disponibilità del personale degli uffici;
- capacità di accogliere e gestire i reclami.

Il concetto di soddisfazione è strettamente collegato alle aspettative esplicite e latenti del cliente/utente e alla percezione della qualità del prodotto/servizio pertanto, per potenziare i servizi proposti in termini di efficienza, occorre evidenziare le seguenti criticità:

- sguardo attento alle innovazioni tecnologiche che il comune di Foligno si appresta a implementare per una maggiore efficienza in termini di digitalizzazione pertanto occorre intensificare la consultazione documentale on line in quanto il sito web rappresenta ormai lo strumento privilegiato di visione da parte degli utenti;
- la modulistica nel sito web deve essere di facile comprensione perché talvolta i fattori riguardanti le informazioni risultano poco chiare ed esaurienti on line;
- somministrare i questionari on line così da avere uno spettro di cittadini più ampio nella valutazione;
- fare una sorta di "customer preventiva" su come dovrebbe svolgersi il procedimento, secondo le modalità proposte dagli utenti stessi; quindi l'indagine del 2022 verrà svolta con l'impiego di due modelli dei quali uno dedicato alle aspettative degli utenti in merito alle risposte degli uffici comunali da ripetersi ogni anno.

Rimaniamo a disposizione per ogni necessità.

Il Dirigente
Dott. Arch. Anna Conti



CITTÀ DI FOLIGNO

.Area Governo del Territorio

.Servizio Segreteria T.A.

Corso Cavour, 89

e-mail: luca.carelli@comune.foligno.pg.it

Al SEGRETARIO GENERALE
Dott. Paolo Ricciarelli

Sede

Oggetto: QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE.

Attività valutata:

**"SUAPE - QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE -
ACCESSO AI REGISTRI".**

Vengono esaminate n. 8 schede riguardanti il questionario sul grado di soddisfazione degli utenti del Servizio SUAPE dell'Area Governo del Territorio.

La presente relazione attiene alle modalità di "*accesso al pubblico*" ossia alle attività di consultazione dei documenti in possesso dell'Area Governo del Territorio e di interesse del "cittadino" o, più in generale, della collettività organizza, di cui costituisce ente esponenziale (ente pubblico territoriale), e chi, in quanto titolare di un interesse ad un bene della vita, ambisce all'ottenimento del bene stesso, in forza di un provvedimento autorizzativo o concessorio.

Ogni elemento del *servizio di accesso al pubblico* viene valutato attraverso un giudizio espresso in forma sintetica come segue:

- "PESSIMO";
- "INSUFFICIENTE";
- "SUFFICIENTE";
- "BUONO";
- "OTTIMO".

La scheda contiene **12** elementi di valutazione, che si riferiscono agli aspetti gestionali, organizzativi, qualitativi, descrittivi delle attività analizzate, ripartiti in 4 gruppi da 3, su ognuno dei quali è possibile esprimere un giudizio immediato.

Oggetto di valutazione è l'accesso al pubblico interessato ai servizi dell'ente locale ossia, in gran parte, tecnici professionisti o lavoratori subordinati che intendono curare un procedimento volto all'ottenimento di un provvedimento finale quale un "titolo abilitativo edilizio" a favore dei propri clienti.

E' previsto un elemento di valutazione finale, contenente la domanda **"Come valuta complessivamente l'accessibilità quale servizio fornito dal personale degli uffici dell'Area Governo del Territorio?"**. Anche su quest'ultimo elemento di valutazione è possibile esprimere uno dei giudizi sopra indicati. Numero 4 su 8 intervistati (50,00%) valutano il personale nel suo complesso come "ottimo"; numero 2 degli intervistati (20%) valuta il personale dell'Area Governo del Territorio, nel suo complesso, come Buono. Dal giudizio complessivo sul personale dell'Area Governo del territorio emerge che l'82,02 degli intervistati ritiene che sia buono o ottimo. Solo 3 su 8 intervistati è risultato insufficiente. Quindi sinteticamente si può affermare che il personale

dell'Area Governo del Territorio è valutato in modo positivo. Una tabella ripilogativa, contiene le votazioni riportatviene e le relative percentuali.

Nel questionario, rivolto principalmente agli utenti qualificati sopra descritti, viene valutato *il servizio 1) modalità di accesso e svolgimento del servizio di accesso ai servizi SUAPE*; il 50,00% ritiene la visibilità dell'accesso "buona" mentre il 37,50 la valuta come "ottima".

Sempre riferiti alle modalità di accesso e svolgimento del servizio sono i **"tempi di attesa"** che il 50,00 degli intervistati valuta come ottimi mentre il 37,50 come buoni.

Il gradimento del servizio telematico di accesso ai registri on line – valutazione in merito alla semplificazione dell'accesso viene valutata per il 50,00% come ottima e per il 12,50% come buona.

La facilità di consultazione dei documenti necessari viene considerata ottima, nella misura del 37,50% degli intervistati, e buono nella misura del 50,00%.

Notevole è anche l'utilità del servizio erogato, valutata con ottimo, dal 37,50 degli intervistati, e con buono, dal 62,50% degli intervistati. La capacità del personale degli uffici di trovare soluzioni ai problemi presentati viene valutata con ottimo (87,50%) e con buono dal 12,50%. La fiducia degli utenti – cittadini – colleghi professionisti e tecnici nei confronti del personale preposto ai servizi di sportello è un elemento costante nei rapporti professionali e nell'adempimento dei doveri d'ufficio. Il giudizio è ottimo (87,50%) oppure buono (12,50), per una valutazione sempre rivolta al personale ma riguardante le competenze tecniche ossia la preparazione tecnica dimostrata dal personale degli uffici.

In modo particolare viene premiata la "chiarezza di esposizione del personale degli uffici" per la quale viene riconosciuto il giudizio di ottimo (nella misura del 82,50%) e il giudizio buono (nella misura del 12,50%); questo consente di affermare che il pubblico ritiene qualificato, disponibile, cortese e idoneo a gestire i problemi. Si può affermare con un sufficiente grado di certezza che 9 soggetti – utenti su 10 valuta molto bene l'operato del personale nei termini sopra indicati

Un risultato simile a quelli sopra espressi deriva dalla valutazione dei seguenti elementi:

- cortesia del personale degli uffici;
- disponibilità del personale degli uffici;
- capacità di accogliere e gestire i reclami.

Il concetto di soddisfazione è strettamente collegato alle aspettative esplicite e latenti del cliente/utente e alla percezione della qualità del prodotto/servizio pertanto, per potenziare i servizi proposti in termini di efficienza, occorre evidenziare le seguenti criticità:

- sguardo attento alle innovazioni tecnologiche che il comune di Foligno si appresta a implementare per una maggiore efficienza in termini di digitalizzazione pertanto occorre intensificare la consultazione documentale on line in quanto il sito web rappresenta ormai lo strumento privilegiato di visione da parte degli utenti;
- la modulistica nel sito web deve essere di facile comprensione perché talvolta i fattori riguardanti le informazioni risultano poco chiare ed esaurienti on line;
- somministrare i questionari on line così da avere uno spettro di cittadini più ampio nella valutazione;
- fare una sorta di "customer preventiva" su come dovrebbe svolgersi il procedimento, secondo le modalità proposte dagli utenti stessi; quindi l'indagine del 2022 verrà svolta con l'impiego di due modelli dei quali uno dedicato alle aspettative degli utenti in merito alle risposte degli uffici comunali da ripetersi ogni anno.

Rimaniamo a disposizione per ogni necessità.

Il Dirigente
Dott. Arch. Anna Conti



CITTÀ DI FOLIGNO

.Area Governo del Territorio

.Servizio Segreteria T.A.

Corso Cavour, 89

e-mail: luca.carelli@comune.foligno.pg.it

Al SEGRETARIO GENERALE
Dott. Paolo Ricciarelli

Sede

Oggetto: QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE.

Attività valutata:

**"SUAPE - QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE -
ACCESSO AI REGISTRI".**

Vengono esaminate n. 8 schede riguardanti il questionario sul grado di soddisfazione degli utenti del Servizio SUAPE dell'Area Governo del Territorio.

La presente relazione attiene alle modalità di "*accesso al pubblico*" ossia alle attività di consultazione dei documenti in possesso dell'Area Governo del Territorio e di interesse del "cittadino" o, più in generale, della collettività organizza, di cui costituisce ente esponenziale (ente pubblico territoriale), e chi, in quanto titolare di un interesse ad un bene della vita, ambisce all'ottenimento del bene stesso, in forza di un provvedimento autorizzativo o concessorio.

Ogni elemento del *servizio di accesso al pubblico* viene valutato attraverso un giudizio espresso in forma sintetica come segue:

- "PESSIMO";
- "INSUFFICIENTE";
- "SUFFICIENTE";
- "BUONO";
- "OTTIMO".

La scheda contiene **12** elementi di valutazione, che si riferiscono agli aspetti gestionali, organizzativi, qualitativi, descrittivi delle attività analizzate, ripartiti in 4 gruppi da 3, su ognuno dei quali è possibile esprimere un giudizio immediato.

Oggetto di valutazione è l'accesso al pubblico interessato ai servizi dell'ente locale ossia, in gran parte, tecnici professionisti o lavoratori subordinati che intendono curare un procedimento volto all'ottenimento di un provvedimento finale quale un "titolo abilitativo edilizio" a favore dei propri clienti.

E' previsto un elemento di valutazione finale, contenente la domanda **"Come valuta complessivamente l'accessibilità quale servizio fornito dal personale degli uffici dell'Area Governo del Territorio?"**. Anche su quest'ultimo elemento di valutazione è possibile esprimere uno dei giudizi sopra indicati. Numero 4 su 8 intervistati (50,00%) valutano il personale nel suo complesso come "ottimo"; numero 2 degli intervistati (20%) valuta il personale dell'Area Governo del Territorio, nel suo complesso, come Buono. Dal giudizio complessivo sul personale dell'Area Governo del territorio emerge che l'82,02 degli intervistati ritiene che sia buono o ottimo. Solo 3 su 8 intervistati è risultato insufficiente. Quindi sinteticamente si può affermare che il personale

dell'Area Governo del Territorio è valutato in modo positivo. Una tabella ripilogativa, contiene le votazioni riportatviene e le relative percentuali.

Nel questionario, rivolto principalmente agli utenti qualificati sopra descritti, viene valutato *il servizio 1) modalità di accesso e svolgimento del servizio di accesso ai servizi SUAPE*; il 50,00% ritiene la visibilità dell'accesso "buona" mentre il 37,50 la valuta come "ottima".

Sempre riferiti alle modalità di accesso e svolgimento del servizio sono i **"tempi di attesa"** che il 50,00 degli intervistati valuta come ottimi mentre il 37,50 come buoni.

Il gradimento del servizio telematico di accesso ai registri on line – valutazione in merito alla semplificazione dell'accesso viene valutata per il 50,00% come ottima e per il 12,50% come buona.

La facilità di consultazione dei documenti necessari viene considerata ottima, nella misura del 37,50% degli intervistati, e buono nella misura del 50,00%.

Notevole è anche l'utilità del servizio erogato, valutata con ottimo, dal 37,50 degli intervistati, e con buono, dal 62,50% degli intervistati. La capacità del personale degli uffici di trovare soluzioni ai problemi presentati viene valutata con ottimo (87,50%) e con buono dal 12,50%. La fiducia degli utenti – cittadini – colleghi professionisti e tecnici nei confronti del personale preposto ai servizi di sportello è un elemento costante nei rapporti professionali e nell'adempimento dei doveri d'ufficio. Il giudizio è ottimo (87,50%) oppure buono (12,50), per una valutazione sempre rivolta al personale ma riguardante le competenze tecniche ossia la preparazione tecnica dimostrata dal personale degli uffici.

In modo particolare viene premiata la "chiarezza di esposizione del personale degli uffici" per la quale viene riconosciuto il giudizio di ottimo (nella misura del 82,50%) e il giudizio buono (nella misura del 12,50%); questo consente di affermare che il pubblico ritiene qualificato, disponibile, cortese e idoneo a gestire i problemi. Si può affermare con un sufficiente grado di certezza che 9 soggetti – utenti su 10 valuta molto bene l'operato del personale nei termini sopra indicati

Un risultato simile a quelli sopra espressi deriva dalla valutazione dei seguenti elementi:

- cortesia del personale degli uffici;
- disponibilità del personale degli uffici;
- capacità di accogliere e gestire i reclami.

Il concetto di soddisfazione è strettamente collegato alle aspettative esplicite e latenti del cliente/utente e alla percezione della qualità del prodotto/servizio pertanto, per potenziare i servizi proposti in termini di efficienza, occorre evidenziare le seguenti criticità:

- sguardo attento alle innovazioni tecnologiche che il comune di Foligno si appresta a implementare per una maggiore efficienza in termini di digitalizzazione pertanto occorre intensificare la consultazione documentale on line in quanto il sito web rappresenta ormai lo strumento privilegiato di visione da parte degli utenti;
- la modulistica nel sito web deve essere di facile comprensione perché talvolta i fattori riguardanti le informazioni risultano poco chiare ed esaurienti on line;
- somministrare i questionari on line così da avere uno spettro di cittadini più ampio nella valutazione;
- fare una sorta di "customer preventiva" su come dovrebbe svolgersi il procedimento, secondo le modalità proposte dagli utenti stessi; quindi l'indagine del 2022 verrà svolta con l'impiego di due modelli dei quali uno dedicato alle aspettative degli utenti in merito alle risposte degli uffici comunali da ripetersi ogni anno.

Rimaniamo a disposizione per ogni necessità.

Il Dirigente
Dott. Arch. Anna Conti



CITTÀ DI FOLIGNO

.Area Governo del Territorio

.Servizio Segreteria T.A.

Corso Cavour, 89

e-mail: luca.carelli@comune.foligno.pg.it

Al SEGRETARIO GENERALE
Dott. Paolo Ricciarelli

Sede

Oggetto: QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE.

Attività valutata:

**"SUAPE - QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE -
ACCESSO AI REGISTRI".**

Vengono esaminate n. 8 schede riguardanti il questionario sul grado di soddisfazione degli utenti del Servizio SUAPE dell'Area Governo del Territorio.

La presente relazione attiene alle modalità di "*accesso al pubblico*" ossia alle attività di consultazione dei documenti in possesso dell'Area Governo del Territorio e di interesse del "cittadino" o, più in generale, della collettività organizza, di cui costituisce ente esponenziale (ente pubblico territoriale), e chi, in quanto titolare di un interesse ad un bene della vita, ambisce all'ottenimento del bene stesso, in forza di un provvedimento autorizzativo o concessorio.

Ogni elemento del *servizio di accesso al pubblico* viene valutato attraverso un giudizio espresso in forma sintetica come segue:

- "PESSIMO";
- "INSUFFICIENTE";
- "SUFFICIENTE";
- "BUONO";
- "OTTIMO".

La scheda contiene **12** elementi di valutazione, che si riferiscono agli aspetti gestionali, organizzativi, qualitativi, descrittivi delle attività analizzate, ripartiti in 4 gruppi da 3, su ognuno dei quali è possibile esprimere un giudizio immediato.

Oggetto di valutazione è l'accesso al pubblico interessato ai servizi dell'ente locale ossia, in gran parte, tecnici professionisti o lavoratori subordinati che intendono curare un procedimento volto all'ottenimento di un provvedimento finale quale un "titolo abilitativo edilizio" a favore dei propri clienti.

E' previsto un elemento di valutazione finale, contenente la domanda **"Come valuta complessivamente l'accessibilità quale servizio fornito dal personale degli uffici dell'Area Governo del Territorio?"**. Anche su quest'ultimo elemento di valutazione è possibile esprimere uno dei giudizi sopra indicati. Numero 4 su 8 intervistati (50,00%) valutano il personale nel suo complesso come "ottimo"; numero 2 degli intervistati (20%) valuta il personale dell'Area Governo del Territorio, nel suo complesso, come Buono. Dal giudizio complessivo sul personale dell'Area Governo del territorio emerge che l'82,02 degli intervistati ritiene che sia buono o ottimo. Solo 3 su 8 intervistati è risultato insufficiente. Quindi sinteticamente si può affermare che il personale

dell'Area Governo del Territorio è valutato in modo positivo. Una tabella ripilogativa, contiene le votazioni riportatviene e le relative percentuali.

Nel questionario, rivolto principalmente agli utenti qualificati sopra descritti, viene valutato *il servizio 1) modalità di accesso e svolgimento del servizio di accesso ai servizi SUAPE*; il 50,00% ritiene la visibilità dell'accesso "buona" mentre il 37,50 la valuta come "ottima".

Sempre riferiti alle modalità di accesso e svolgimento del servizio sono i **"tempi di attesa"** che il 50,00 degli intervistati valuta come ottimi mentre il 37,50 come buoni.

Il **gradimento del servizio telematico di accesso ai registri on line – valutazione in merito alla semplificazione dell'accesso** viene valutata per il 50,00% come ottima e per il 12,50% come buona.

La facilità di consultazione dei documenti necessari viene considerata ottima, nella misura del 37,50% degli intervistati, e buono nella misura del 50,00%.

Notevole è anche l'utilità del servizio erogato, valutata con ottimo, dal 37,50 degli intervistati, e con buono, dal 62,50% degli intervistati. La capacità del personale degli uffici di trovare soluzioni ai problemi presentati viene valutata con ottimo (87,50%) e con buono dal 12,50%. La fiducia degli utenti – cittadini – colleghi professionisti e tecnici nei confronti del personale preposto ai servizi di sportello è un elemento costante nei rapporti professionali e nell'adempimento dei doveri d'ufficio. Il giudizio è ottimo (87,50%) oppure buono (12,50), per una valutazione sempre rivolta al personale ma riguardante le competenze tecniche ossia la preparazione tecnica dimostrata dal personale degli uffici.

In modo particolare viene premiata la "chiarezza di esposizione del personale degli uffici" per la quale viene riconosciuto il giudizio di ottimo (nella misura del 82,50%) e il giudizio buono (nella misura del 12,50%); questo consente di affermare che il pubblico ritiene qualificato, disponibile, cortese e idoneo a gestire i problemi. Si può affermare con un sufficiente grado di certezza che 9 soggetti – utenti su 10 valuta molto bene l'operato del personale nei termini sopra indicati

Un risultato simile a quelli sopra espressi deriva dalla valutazione dei seguenti elementi:

- cortesia del personale degli uffici;
- disponibilità del personale degli uffici;
- capacità di accogliere e gestire i reclami.

Il concetto di soddisfazione è strettamente collegato alle aspettative esplicite e latenti del cliente/utente e alla percezione della qualità del prodotto/servizio pertanto, per potenziare i servizi proposti in termini di efficienza, occorre evidenziare le seguenti criticità:

- sguardo attento alle innovazioni tecnologiche che il comune di Foligno si appresta a implementare per una maggiore efficienza in termini di digitalizzazione pertanto occorre intensificare la consultazione documentale on line in quanto il sito web rappresenta ormai lo strumento privilegiato di visione da parte degli utenti;
- la modulistica nel sito web deve essere di facile comprensione perché talvolta i fattori riguardanti le informazioni risultano poco chiare ed esaurienti on line;
- somministrare i questionari on line così da avere uno spettro di cittadini più ampio nella valutazione;
- fare una sorta di "customer preventiva" su come dovrebbe svolgersi il procedimento, secondo le modalità proposte dagli utenti stessi; quindi l'indagine del 2022 verrà svolta con l'impiego di due modelli dei quali uno dedicato alle aspettative degli utenti in merito alle risposte degli uffici comunali da ripetersi ogni anno.

Rimaniamo a disposizione per ogni necessità.

Il Dirigente
Dott. Arch. Anna Conti

			1	2	3	4	5	6	7	8	somma	percentuale
1) Modalità di accesso e svolgimento del servizio - accesso ai servizi SUAPE	Visibilità accesso alla sezione dedicata (visibilità sul sito)	Pessimo									0,00	0,00
		Insufficiente									0,00	0,00
		Sufficiente					1				1,00	12,50
		Buono				1		1	1		3,00	37,50
		Ottimo	1	1	1					1	4,00	50,00
1) Modalità di accesso e svolgimento del servizio - accesso ai servizi SUAPE	Tempi di attesa accesso credenziali	Pessimo									0,00	0,00
		Insufficiente									0,00	0,00
		Sufficiente							1		1,00	12,50
		Buono				1	1	1			3,00	37,50
		Ottimo	1	1	1					1	4,00	50,00
1) Modalità di accesso e svolgimento del servizio - accesso ai servizi SUAPE	Velocità di attivazione della procedura	Pessimo									0,00	0,00
		Insufficiente									0,00	0,00
		Sufficiente				1			1		2,00	25,00
		Buono					1	1			2,00	25,00
		Ottimo	1	1	1					1	4,00	50,00
2) Gradimento del servizio telematico di accesso ai registri on line	Valutazione in merito alla semplificazione dell'accesso	Pessimo									0,00	0,00
		Insufficiente									0,00	0,00
		Sufficiente				1	1				2,00	25,00
		Buono								1	1,00	12,50
		Ottimo	1	1	1			1			4,00	50,00
2) Gradimento del servizio telematico di accesso ai registri on line	Facilità di consultazione dei documenti necessari	Pessimo									0,00	0,00
		Insufficiente									0,00	0,00
		Sufficiente					1				1,00	12,50
		Buono				1		1	1	1	4,00	50,00
		Ottimo	1	1	1						3,00	37,50
2) Gradimento del servizio telematico di accesso ai registri on line	Utilità del servizio erogato	Pessimo									0,00	0,00
		Insufficiente									0,00	0,00
		Sufficiente									0,00	0,00
		Buono				1	1	1	1	1	5,00	62,50
		Ottimo	1	1	1						3,00	37,50
3) Preparazione del personale di sportello in presenza e/o assistenza informatica	Capacità del personale degli uffici di trovare soluzioni ai problemi presentati	Pessimo									0,00	0,00
		Insufficiente									0,00	0,00
		Sufficiente									0,00	0,00
		Buono					1				1,00	12,50
		Ottimo	1	1	1	1		1	1	1	7,00	87,50
3) Preparazione del personale di sportello in presenza e/o assistenza informatica	Preparazione tecnica dimostrata dal personale degli uffici	Pessimo									0,00	0,00
		Insufficiente									0,00	0,00
		Sufficiente									0,00	0,00
		Buono					1				1,00	12,50
		Ottimo	1	1	1	1		1	1	1	7,00	87,50
3) Preparazione del personale di sportello in presenza e/o assistenza informatica	Chiarezza di esposizione del personale degli uffici	Pessimo									0,00	0,00
		Insufficiente									0,00	0,00
		Sufficiente									0,00	0,00
		Buono					1				1,00	12,50
		Ottimo	1	1	1	1		1	1	1	7,00	87,50
4) Capacità relazionali del personale	Cortesia del personale degli uffici	Pessimo									0,00	0,00
		Insufficiente									0,00	0,00
		Sufficiente									0,00	0,00
		Buono									0,00	0,00
		Ottimo	1	1	1	1	1	1	1	1	8,00	100,00
4) Capacità relazionali del personale	Disponibilità del personale degli uffici	Pessimo									0,00	0,00
		Insufficiente									0,00	0,00
		Sufficiente									0,00	0,00
		Buono					1				1,00	12,50
		Ottimo	1	1	1	1		1	1	1	7,00	87,50
4) Capacità relazionali del personale	Capacità di accogliere e gestire i reclami	Pessimo									0,00	0,00
		Insufficiente									0,00	0,00
		Sufficiente					1				1,00	12,50
		Buono									0,00	0,00
		Ottimo	1	1	1	1		1	1	1	7,00	87,50
		Pessimo			NV		NV				0,00	
		Insufficiente			NV		NV				0,00	
		Sufficiente			NV		NV				0,00	
		Buono			NV	1	NV		1		2,00	
		Ottimo	1	1	NV		NV	1		1	4,00	