Ob. 15.01.07 - Customer satisfaction Servizio Provveditorato -

ANALISI QUESTIONARIO <u>ANONIMO</u>

DI VALUTAZIONE SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO

UFFICIO OGGETTI RINVENUTI

La somministrazione del questionario in oggetto si è protratta – come da indicazioni contenute nel PEG 2020 – dal 1 agosto fino allo scorso 30/11/2020.

Ai cittadini che si sono presentati presso l'Ufficio Oggetti Rinvenuti è stato richiesto di compilare la scheda contenente gli undici quesiti prestabiliti.

Il numero di questionari raccolti nel periodo di riferimento è pari a 19 a fronte di n. 31 cittadini interessati; dodici utenti si sono rifiutati di compilare il modello.

Con riferimento a ciascun quesito, sono state raccolte le seguenti indicazioni:

1) E' la prima volta che si reca presso l'Ufficio Oggetti Rinvenuti del Comune di Grosseto ?

- SI: 16
- NO: 3

2) Era già a conoscenza dell'esistenza dell'Ufficio Oggetti Rinvenuti del Comune di Grosseto ?

- SI: 15
- NO: 4

3) Come è venuto a conoscenza dell'Ufficio Oggetti Rinvenuti del Comune di Grosseto ?

- U.R.P. (Ufficio Relazioni col Pubblico): 4
- Forze dell'Ordine: 1
- Familiari/Conoscenti: 1
- Social media: 0
- Internet/motori di ricerca: 1
- altro (specificare): avviso cartolina 7 - contatto diretto ufficio 4 - conoscenza personale: 1

4) Se ha cercato informazioni sull'Ufficio Oggetti Rinvenuti tramite il sito web del Comune di Grosseto, ha avuto difficoltà nell'individuare la sezione ed i contenuti del sito dedicati alla materia ?

- SI: 0
- NO: 6
- non ho cercato informazioni sul sito del Comune: 13

5) Ritiene che l'Ufficio Oggetti Rinvenuti sia facilmente contattabile ?

- SI: 18
- NO (nel caso indicare cortesemente le difficoltà incontrate):
- non risponde: 1

6) Ritiene adeguati gli orari di apertura al pubblico dell'Ufficio ?

- SI: 18
- NO: 1

7) Come valuta l'accessibilità fisica e l'ubicazione dell'Ufficio ?

- Adeguata: 19
- Inadeguata (nel caso indicare cortesemente la motivazione): 0

8) Come valuta i tempi di attesa per accedere al servizio ?

- Adeguati: 19
- Inadeguati: 0

9) Sulla base della Sua esperienza come cittadino interessato, ritiene che l'iter procedurale da seguire per gli oggetti rinvenuti sia adeguatamente chiaro ?

- SI: 19
- NO (nel caso indicare cortesemente quali aspetti non risultano ben definiti): 0

10) Come valuta la disponibilità e la competenza dell'operatore di front-office ?

- Adeguata: 19
- Inadeguata (nel caso indicare cortesemente la motivazione): 0

11) Come valuta nel complesso il suo grado di soddisfazione in ordine alla capacità dell'Ufficio Oggetti Rinvenuti di gestire adeguatamente la sua istanza ?

- Del tutto insoddisfatto: 3
- Soddisfatto: 6
- Molto soddisfatto: 10

EVENTUALI SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE LA QUALITA' DEL SERVIZIO:

Pubblicizzare l'Ufficio Oggetti Rinvenuti presso la sede centrale di piazza Duomo 1, ad esempio nella bacheca posta all'ingresso o all'URP.

CONSIDERAZIONI FINALI

Il giudizio complessivo sull'attività dell'Ufficio Oggetti Rinvenuti può ritenersi ampiamente positivo. Non si riscontrano criticità dall'analisi dei questionari di gradimento.
La struttura gode di adeguata visibilità, seppur implementabile come suggerito da uno degli utenti; L'accessibilità, i tempi di attesa, gli orari di apertura, la disponibilità e la chiarezza del personale assegnato sono stati considerati adeguati e rispondenti alle esigenze ed ai fabbisogni dell'utenza ricevendo un livello di soddisfazione che oscilla tra l'84% ed il 100%.

Grosseto, 15/12/2020

Il Funzionario Responsabile
del Servizio Provveditorato
(dott. Simone Di Monaco)