Comune di Grosseto

Grosseto, 8 ottobre 2021

Al Dirigente del Settore Gestione del Territorio
Arch. Marco De Bianchi

Al Segretario
Generale Dott.
Luca Canessa

OGGETTO: Obiettivo PEG 2021 27.6 Customer satisfacion Servizio Amministrativo. Analisi ed elaborazione dei dati emersi.

Il Servizio Amministrativo di questo Settore ha elaborato un questionario, rivolto agli utenti del Servizio, privati cittadini e tecnici, allo scopo di misurare il livello di soddisfazione percepito, relativamente alle attività svolte dagli uffici di questo Servizio e raccogliere segnalazioni e suggerimenti utili al fine di individuare le criticità riscontrate dall'esterno e lavorare al miglioramento delle attività svolte e dei servizi offerti.

Il questionario suddetto, dopo essere stato approvato dal Dirigente del Settore con email in data 18.08.2021, è stato distribuito agli utenti che si sono rivolti ai vari uffici facenti parte del Servizio Amministrativo, nel mese di settembre, con richiesta di compilazione anonima dei questionari.

Sono stati raccolti n. 31 questionari compilati, di cui andiamo ad analizzarne il risultato.

N. 7 questionari sono mancanti della 2° pagina, pertanto non vi sono risposte valide alle domande dalla n. 5 alla n. 8 incluse, per questi 7 questionari.
Un questionario è mancante della 3° pagina, pertanto non è stata fornita una risposta valida alla domanda n. 9 (ultima domanda del questionario).

Alla domanda n. 1 *"Qual è il Suo grado di soddisfazione sulla facilità di contattare rapidamente l'ufficio giusto o la persona incaricata del procedimento, facente parte del Servizio Amministrativo?"* gli utenti hanno risposto nel modo seguente:

- Molto soddisfatto N. 20 – 64,516%
- Soddisfatto N. 8 – 25,806%
- Insoddisfatto N. 3 – 9,677%

Alla domanda n. 2 "*Come ritiene i tempi di risposta del Servizio Amministrativo alle richieste presentate?"* gli utenti hanno risposto nel modo seguente:

- Molto soddisfacenti N. 17 – 54,838%
- Soddisfacenti N. 11 – 34,483%
- Insoddisfacenti N. 3 – 9,677%

Alla domanda n. 3 "*Qual è il Suo grado di soddisfazione sulla procedura di consultazione delle Pratiche Edilizie e accesso agli atti in essere presso lo Sportello Edilizia (tempi di attesa, risposta alle richieste, facilità di accesso allo Sportello e completezza delle pratiche fornite)?*" gli utenti hanno risposto nel modo seguente:

- Molto soddisfatto N. 18 – 58,064%
- Soddisfatto N. 11- 35,483%
- Insoddisfatto N. 2 – 6,451%

Alla domanda n. 4 "*Qual è il Suo grado di soddisfazione sulla procedura di autorizzazione in materia di impianti pubblicitari e insegne (tempi di attesa, qualità nella risposta alle richieste, facilità di accesso all'ufficio)?*" gli utenti hanno risposto nel modo seguente:

- Molto soddisfatto N. 13 – 41,935%
- Soddisfatto N. 10 – 32,258%
- Insoddisfatto N. 1 – 3,225%

Alla domanda n. 5 "*Quanto si ritiene soddisfatto della cortesia e disponibilità riscontrata presso i vari uffici facenti parte del Servizio Amministrativo?*" gli utenti hanno risposto nel modo seguente:

- Molto soddisfatto N. 17 – 54,838%
- Soddisfatto N. 6 – 19,354%
- Insoddisfatto N. 1 – 3,225%

Alla domanda n. 6 *"Come trova la capacità del Servizio Amministrativo di "problem solving" (fornire informazioni chiare ed esaurienti, attivarsi efficacemente per la soluzione dei problemi prospettati e arrivare alla soluzione degli stessi in tempi soddisfacenti)?*" gli utenti hanno risposto nel modo seguente:

- Molto soddisfacente N. 16 – 51,612%
- Soddisfacente N. 5 – 16,129%
- Insoddisfacente N. 3 – 9,677%

Alla domanda n. 7 "*Qual'è il suo giudizio sulla competenza tecnico/amministrativa e professionale specifica dei vari uffici facenti parte del Servizio Amministrativo?"* gli utenti hanno risposto nel modo seguente:

- Molto soddisfacente N. 14 - 45,161%
- Soddisfacente N. 7 – 22,580%
- Insoddisfacente N. 3 – 9,677%

Alla domanda n. 8 *"Qual'è il suo giudizio sul nuovo portale di cui si è dotata l'Amministrazione Comunale per l'invio e la gestione delle pratiche edilizie (applicativo "Netbuk"*)? Gli utenti hanno risposto nel modo seguente:

- Molto soddisfacente N. 10 – 32,258%
- Soddisfacente N. 9 – 29,032%
- Insoddisfacente N. 5 – 16,129%

Alla domanda n. 9 "*Qual è il Suo giudizio complessivo relativamente al funzionamento del Servizio Amministrativo (Settore Gestione del Territorio) del Comune di Grosseto?"* gli utenti hanno risposto nel modo seguente:

- Molto soddisfatto N. 17 – 54,838%
- Soddisfatto N. 10 – 32,258%
- Insoddisfatto N. 3 – 9,677%

Al termine del questionario era stato lasciato uno spazio agli utenti dove scrivere osservazioni, segnalazioni o suggerimenti per migliorare la qualità delle attività svolte dai vari uffici facenti parte del Servizio Amministrativo. Sono stati rilasciati i seguenti 4 commenti:

1) *Programma ancora da migliorare*
2) *Gentili le persone ma non rispondono al telefono*
3) *Tutto molto soddisfacente con disponibilità degli impiegati e cortesia*
4) *Occorre un sistema che consenta di avere facile "accesso" ai tecnici dell'ufficio urbanistica che sia attraverso mail o telefonico, perché ci sia certezza di risposta in tempi decenti. E' indispensabile che vengano quanto prima digitalizzate le pratiche edilizie.*

Riepilogando e interpretando i risultati di maggior interesse che emergono dall'analisi delle risposte ai questionari consegnati dagli utenti è possibile affermare quanto segue:

- il 32% circa degli utenti che hanno risposto trovano molto soddisfacente il nuovo gestionale di cui si è dotato il Settore per l'invio e la gestione delle pratiche edilizie *(Software Netbuk)*. Il 29% circa ha espresso un giudizio *"soddisfacente"* mentre il 15% circa si dichiara *"insoddisfatto"* di questo applicativo. Un utente ha scritto il commento *"Programma da migliorare";*

- il 58% circa degli utenti che hanno risposto si è dichiarato "*molto soddisfatto"* dalla procedura di consultazione delle Pratiche Edilizie e accesso agli atti in essere presso lo Sportello Edilizia (tempi di attesa, risposta alle richieste, facilità di accesso allo Sportello e completezza delle pratiche fornite). Il 34% circa si è dichiarato "*soddisfatto*" a fronte di un 6% circa di utenti che si è dichiarato "*insoddisfatto*". Un utente ha scritto il commento "*E' indispensabile che vengano quanto prima digitalizzate le pratiche edilizie";*

- gli utenti sono "*molto soddisfatti"* (64% circa delle risposte) o *"soddisfatti*" (25% circa) della facilità di contattare rapidamente l'ufficio giusto o la persona incaricata del procedimento, all'interno del Serv. Amministrativo (il 9% si è dichiarato "*insoddisfatto").* Tra i commenti però si rilevano: "*Gentili ma non rispondono al telefono*" e "*Occorre un sistema che consenta di avere facile accesso ai tecnici dell'ufficio urbanistica che sia attraverso mail o telefonico, perché ci sia certezza di risposta in tempi decenti;*

- Gli utenti inoltre hanno definito "*molto soddisfacenti*" (54% circa delle risposte) o *"soddisfacenti"* (34% circa) i tempi di risposta del Servizio Amministrativo alle richieste presentate (il 9% circa li definisce *"insoddisfacenti");*

Possiamo interpretare questi ultimi risultati con la necessità di rendere maggiormente trasparenti le modalità di contatto (nel nostro sito web o altrove) dei singoli istruttori o responsabili di procedimento (ad es. pubblicando i loro recapiti telefonici e email e indicando per ciascuno le procedure di cui gli stessi si occupano).

Il 54% circa degli utenti si è dichiarato "*molto soddisfatto"* e il 19% circa si è dichiarato "*soddisfatto*" della cortesia e disponibilità riscontrata presso i vari uffici facenti parte del Servizio Amministrativo. Il 3% circa si è dichiarato "*insoddisfatto*". Un utente ha rilasciato il commento: "*Tutto molto soddisfacente con disponibilità degli impiegati e cortesia".*

Cordiali saluti

IL FUNZIONARIO RESPONSABILE P.O.
Dott.ssa Tiziana Scalandrelli