

Obiettivo PEG relativo alla Customer Satisfaction, qualità del servizio di Front Office relativo al Servizio di Edilizia Privata e SUE

Sono stati approntati dei questionari da fornire agli utenti del settore, da inserire, dopo la compilazione rigorosamente anonima, nelle urne predisposte dall'ufficio, dal 16/09/2018 al 16/10/2018.

Alla scadenza del mese, il sottoscritto, in presenza del Dott. Luca Seravalle e della Sig.ra Daniela Leoni, ha aperto le urne ed è emerso quanto segue:

Sono state scrutinate n. 23 schede di rilevazione, tutte valide.

Il risultato per ogni singola domanda viene così riepilogato:

quesito n. 1 - Nell'ambito cittadino, il Servizio Edilizia privata e lo Sportello unico per l'edilizia sono facilmente raggiungibili: *positivo n. 22, sufficiente n. 1, negativo n. 0;*

quesito n. 2 - Rispetto dell'orario ufficiale di apertura al pubblico: *positivo n. 18, sufficiente n. 2, negativo n. 3;*

quesito n. 3 - Chiarezza delle informazioni necessarie per ottenere il servizio: *positivo n. 20, sufficiente n. 3, negativo n. 0;*

quesito n. 4 - Semplicità della modulistica da compilare: *positivo n. 12, sufficiente n. 9 negativo n. 2;*

quesito n. 5 - Tempo impiegato per fornire il servizio: *positivo n. 13, sufficiente n. 10, negativo n. 0;*

quesito n. 6 - Giudizio complessivo sul servizio ricevuto: *positivo n. 15, sufficiente n. 8, negativo n. 0*

quesito n. 7 - Eventuali suggerimenti per migliorare l'efficacia e l'efficienza del servizio: i vari suggerimenti riguardano:

1) apprezzamento del lavoro svolto del Servizio (n. 5)

- massima cortesia e disponibilità;
- sportello: l'efficienza in persona;
- sportello: servizio e cortesia eccellenti;
- lo sportello funziona;
- clonare tutto lo staff;

2) richiesta apertura del Servizio al pubblico un terzo giorno alla settimana (n. 2)

3) richiesta di prenotazione delle pratiche edilizie via e-mail (n. 2)

Il Funzionario Responsabile

Geom. Franco Fantoni

Istruttore Direttivo Amministrativo

Dott. Luca Serravalle

Istruttore amm.vo

Sig.ra Daniela Leoni