

RELAZIONE SUI RISULTATI OTTENUTI CON IL SONDAGGIO SUL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI RELATIVAMENTE ALLE ATTIVITA' DI COMPETENZA DEL SERVIZIO SPORTELLO S.U.E. - Anno 2020

OBIETTIVO DI PEG : "CUSTOMER SATISFACTION"

E' stato elaborato un questionario, rivolto agli utenti - privati cittadini e tecnici - dei servizi forniti dallo Sportello Unico Edilizia, allo scopo di misurare il livello di soddisfazione percepito, relativamente alle attività svolte; quindi, per raccogliere eventuali suggerimenti utili al fine di rilevare le criticità riscontrate, e migliorare il servizio.

Il questionario, quindi è stato così strutturato :

- sono posti 8 quesiti :

- 1) Qual è il Suo grado di soddisfazione sulla facilità di accesso agli uffici?
- 2) Come ritiene i tempi di risposta del Servizio alle richieste presentate?
- 3) Qual è il Suo grado di soddisfazione sulla nuova procedura di consultazione delle Pratiche Edilizie organizzata dall'U.O. Sportello Edilizia Privata a partire dal 1 gennaio 2020?
- 4) Quanto si ritiene soddisfatto della cortesia e disponibilità riscontrata?
- 5) Come trova la capacità del Servizio di "problem solving" (fornire informazioni chiare ed esaurienti ed attivarsi per la soluzione dei problemi prospettati)?
- 6) Come ritiene la capacità dell'operatore di risolvere il quesito posto?
- 7) Qual è il suo grado di soddisfazione sugli orari di apertura degli uffici afferenti al Servizio Edilizia Privata?
- 8) Qual è il Suo giudizio complessivo relativamente al funzionamento del Servizio Edilizia Privata del Comune di Grosseto?

- rispetto ai quesiti sono state proposte tre opzioni di risposta:

Molto Soddisfatto,

Soddisfatto,

Insoddisfatto

- è quindi riportato uno spazio per raccogliere eventuali suggerimenti tesi al miglioramento del funzionamento del servizio svolto

- i questionari sono stati distribuiti a numerosi utenti esterni, per la loro compilazione anonima

- raccolti i questionari, sono state rilevate le percentuali sulle opzioni di risposta; essi hanno dato i seguenti esiti:

**- 1 - grado di soddisfazione sulla facilità di accesso agli uffici**

- molto soddisfatto: 54,84%

- soddisfatto: 45,16%

- insoddisfatto: 0,00%

**- 2 - tempi di risposta del Servizio alle richieste presentate**

- molto soddisfatto: 48,40%

- soddisfatto: 38,70%

- insoddisfatto: 12,90%

- **3 - grado di soddisfazione sulla nuova procedura di consultazione delle Pratiche Edilizie organizzata dall'U.O. Sportello Edilizia Privata a partire dal 1 gennaio 2020**

- molto soddisfatto: 35,48%
- soddisfatto: 45,16%
- insoddisfatto: 19,35%

- **4 - soddisfazione riguardo alla cortesia e disponibilità riscontrata**

- molto soddisfatto: 87,00%
- soddisfatto: 13,00%
- insoddisfatto: 0,00%

- **5 - capacità del Servizio di "problem solving" : fornire informazioni chiare ed esaurienti ed attivarsi per la soluzione dei problemi prospettati**

- molto soddisfatto: 58,06%
- soddisfatto: 38,71%
- insoddisfatto: 3,22%

- **6 - capacità dell'operatore di risolvere il quesito posto**

- molto soddisfatto : 51,61%
- soddisfatto : 45,16%
- insoddisfatto : 3,22%

- **7 - grado di soddisfazione sugli orari di apertura degli uffici afferenti al Servizio Edilizia Privata**

- molto soddisfatto : 9,67%
- soddisfatto : 61,30%
- insoddisfatto : 29,03%

- **8 - giudizio complessivo relativamente al funzionamento del Servizio Edilizia Privata del Comune di Grosseto**

- molto soddisfatto : 22,58%
- soddisfatto : 54,83%
- insoddisfatto : 22,58%

Oltre agli esiti percentuali di cui sopra, sono stati rilasciati i seguenti sette suggerimenti tesi al miglioramento del servizio fornito :

- 1 *"Digitalizzazione PP.EE.; Spazi maggiori per visura, vista la situazione Covid 19 e il numero consistente di pratiche da visionare per ecobonus"*;
- 2 *"Apertura al pubblico tre giorni a settimana invece di due"*;
- 3 *"Si richiede più tempo per la visione delle pratiche edilizie"*;
- 4 *"Digitalizzare con chiavetta le pratiche"*;
- 5 *"Digitalizzare tutto"*;
- 6 *"Locali adeguati alla consultazione da parte di più utenti"*;

7 *"Vista l'emergenza Covid, sarebbe utile estendere i giorni di apertura al pubblico, al fine di agevolare la visione delle pratiche edilizie"*;

Come si può constatare :

- due delle otto voci - precisamente quelle riguardanti: la facilità di accesso, la cortesia e disponibilità riscontrate - non hanno registrato alcuna valutazione di "insoddisfatto";
- due voci - precisamente quelle riguardanti: capacità del Servizio di "problem-solving" e la capacità dell'operatore di risolvere il quesito - presentano l'esito "insoddisfatto" alla percentuale del 3,22% ;
- una voce - precisamente quella riguardante i tempi di risposta - presenta l'esito "insoddisfatto" alla percentuale del 12,90 % ;
- una voce - precisamente quella riguardante la nuova procedura di consultazione a partire dal primo gennaio 2022 - presenta l'esito "insoddisfatto" alla percentuale del 19,35 % ;
- una voce - precisamente quella riguardante il giudizio complessivo - presenta l'esito "insoddisfatto" alla percentuale del 22,58 % ;
- una voce - precisamente quella riguardante gli orari di apertura - presenta l'esito "insoddisfatto" alla percentuale del 29,30 % ;

L'esito "insoddisfatto", quindi, presenta una percentuale complessiva bassa, ma non trascurabile : il dato riepilogativo dà l'esito medio dell' 11%

L'esito "soddisfatto" raggiunge una percentuale complessiva del 43%

L'esito "molto soddisfatto" raggiunge una percentuale complessiva del 46%.

In particolare, risultano molto apprezzate le voci riguardanti *"la cortesia e la disponibilità dimostrate dal personale"*, e il *"grado di soddisfazione sulla facilità di accesso"* che raggiungono gli esiti dell'87% e dell' 84%, rispettivamente.

Risultano, altresì, apprezzati anche *"gli orari di apertura"* al 61,30% (pur essendo dato controbilanciato dalla più alta percentuale di insoddisfazione : al 29,03%), la *"capacità di problem-solving"* al 58,06 %, la *"capacità dell'operatore"* al 51,61%.

Si può concludere che il risultato del sondaggio presenta elementi discordanti: alcune voci del quesito raggiungono risultati di piena soddisfazione altissimi, quasi plebiscitari; altri, seppure la somma degli esiti di soddisfazione e piena soddisfazione sono sempre preponderanti, evidenziano delle possibili criticità.

In questo senso, il più contraddittorio dei dati raccolti è quello che riguarda il giudizio complessivo, che registra un livello di insoddisfazione pari a quello di piena soddisfazione: entrambi al 22,58; mentre il livello di semplice soddisfazione raggiunge il 54,83. In sintesi la somma dei livelli di soddisfazione piena e di semplice soddisfazione si attesta all'89%, mentre quello di insoddisfazione supera di poco la doppia cifra: all'11%. Risultano migliorabili, secondo il sondaggio, gli orari di apertura dell'ufficio, la procedura di consultazione delle Pratiche Edilizie, e i tempi di risposta alle istanze presentate.

Grosseto 29.10.2022

Arch Luca Sozzi  
Servizio Edilizia Privata - Comune di Grosseto