



Grosseto 29/05/2019

Amministrazione Comunale di Grosseto

Protocollo num. 84602

Del: 30/05/2019

Classificazione: 06/01

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

**Servizio Controllo di Gestione  
Dott. Luca Favali**

**OGGETTO: PEG 2019-2021. Obiettivo 15.03.01 annualità 2019: “Svolgimento monitoraggio sul grado di soddisfazione dei cittadini (customer satisfaction) rispetto ai servizi resi dal Servizio Pianificazione Urbanistica” - Trasmissione relazione e schede di rilevazione.**

Nell'obiettivo PEG 15.03 *Miglior servizio al cittadino - parte Settore Gestione del Territorio* è inserito l'obiettivo 15.03.01 in oggetto.

E' stata pertanto predisposta una scheda che, in forma semplice e chiara, poneva all'utenza del Servizio Pianificazione Urbanistica 6 domande a risposta chiusa ed una settima a risposta aperta. I quesiti erano i seguenti:

- 1) Nell'ambito cittadino, il Servizio Pianificazione Urbanistica è facilmente raggiungibile?
- 2) Rispetto dell'orario ufficiale di apertura al pubblico
- 3) Chiarezza delle informazioni necessarie per ottenere il servizio
- 4) Semplicità della modulistica da compilare
- 5) Tempo impiegato per fornire il servizio
- 6) Giudizio complessivo sul servizio ricevuto

Su questi primi sei punti l'utente poteva barrare una casella tra le tre proposte: positivo, sufficiente, negativo

- 7) Eventuali suggerimenti per migliorare l'efficacia e l'efficienza del Servizio

In questo spazio l'utente aveva la possibilità di esprimere sinteticamente le proprie idee.

La rilevazione è stata impostata in maniera assolutamente anonima; le schede sono state rese disponibili all'utenza del Servizio Pianificazione Urbanistica dal primo febbraio al 30 aprile, come da cronoprogramma.

L'ufficio ha stampato in totale un centinaio di schede che sono state distribuite tra inizio marzo e fine aprile

Non tutti gli utenti hanno accettato di partecipare all'iniziativa. Alcuni hanno ritirato la scheda, ma non l'hanno compilata o, comunque, non l'hanno riconsegnata.

Sono state riconsegnate in totale 20 schede (che si allegano alla presente relazione).

Le schede sono compilate per intero per la parte dei quesiti a risposta chiusa.

Di seguito vengono elencati i giudizi espressi sui sei punti di domanda:

1) Nell'ambito cittadino, il Servizio Pianificazione Urbanistica è facilmente raggiungibile?

Positivo:11                    sufficiente:4                    negativo:5

2) Rispetto dell'orario ufficiale di apertura al pubblico

Positivo:11                    sufficiente:9                    negativo:0

3) Chiarezza delle informazioni necessarie per ottenere il servizio.

Positivo:17                    sufficiente:3                    negativo:0

4) Semplicità della modulistica da compilare

Positivo:12                    sufficiente:6                    negativo:2

5) Tempo impiegato per fornire il servizio

Positivo:16                    sufficiente:3                    negativo:1

6) Giudizio complessivo sul servizio ricevuto

Positivo:16                    sufficiente:4                    negativo:0

Sostanzialmente, non è stato fornito alcun contributo utile nella sezione :”Eventuali suggerimenti per migliorare l'efficacia e l'efficienza del Servizio”.

I risultati complessivi del sondaggio segnalano in primo luogo la scarsità delle adesioni, maggiore rispetto alla precedente rilevazione (annualità 2016). Nonostante il campione abbastanza modesto, i giudizi espressi, presi globalmente, si possono definire relativamente soddisfacenti; si dovrà lavorare per migliorare lo svolgimento delle attività dell'ufficio indicate al punto 4 e 5, in modo da recuperare il giudizio negativo o sufficiente espresso da una parte dell'utenza.

Cordiali saluti

Il Funzionario Responsabile  
Dott.ssa Elisabetta Frati

lc