



Municipio della Città di Francavilla al Mare
Medaglia d'oro al Valore Civile
Provincia di Caltanissetta - Agrigento

SETTORE II° Attività Amministrativa Generale

**Analisi conoscitiva del gradimento del Servizio
Protocollo e Notificazione**

Periodo di rilevamento:

DICEMBRE 2018

Documento di sintesi

a cura di

Sindaco: Antonio LUCIANI

Dirigente

Dr.ssa. Carmela EQUIZI

Dalla Residenza Municipale, lì _____

Analisi dei dati raccolti.

L'Amministrazione Comunale ha svolto una indagine di customersatisfaction per poter monitorare il gradimento dei cittadini nei confronti dei servizi e dell'operato dei propri dipendenti al fine di migliorare le aspettative e la percezione dei fruitori tra servizio atteso e quello ricevuto

ACCESSO

Per quanto attiene il motivo di accesso la percentuale maggiore è rappresentata dalla **consegna** di documenti (93,94 %). Una sola richiesta di **ritiro** documenti (3,03 %) ed un solo accesso all'ufficio altri motivi (3,03 %).

CARATTERISTICHE DELL'ACCESSO:

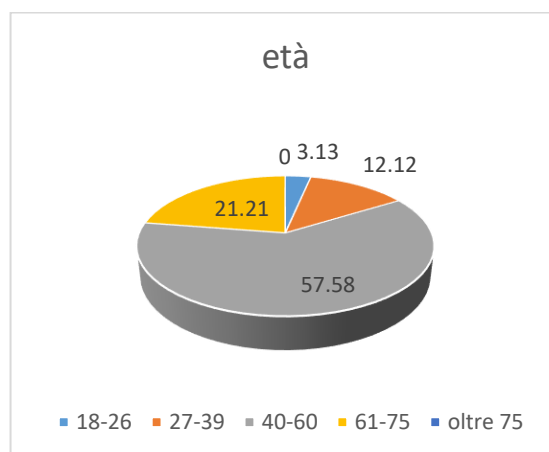
1. accesso per sesso
2. accesso per fascia d'età
3. accesso per cittadinanza rappresentato per il 100% da cittadini di nazionalità italiana.

Caratteristiche del campione

sesso	N°	%
maschi	22	66,67
femmine	11	33,33
totale	33	100

cittadinanza	%
italiana	100

età	N°	%
18-26	1	3,13
27-39	4	12,12
40-60	19	57,58
61-75	7	21,21
Oltre 75	2	6,06



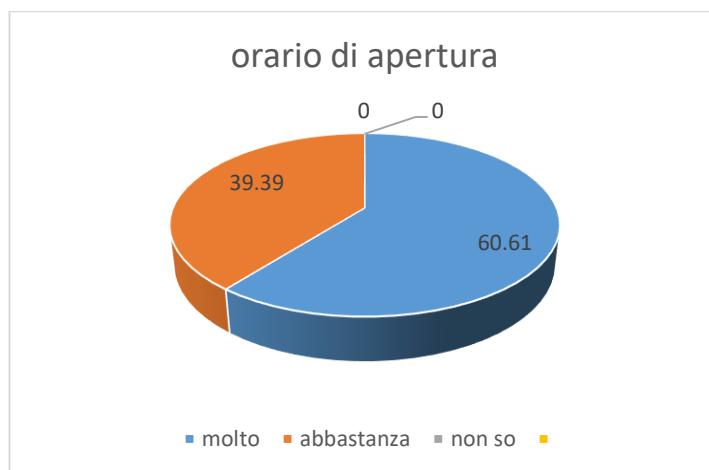
L'indagine è stata esperita nei seguenti indicatori:

1. soddisfazione degli orari di apertura al pubblico
2. soddisfazione sui tempi di attesa
3. durata dell'attesa
4. competenza, professionalità, cortesia e disponibilità del personale
5. correttezza e trasparenza degli operatori
6. contatti telefonici
7. soddisfazione del servizio telefonico.

Ogni aspetto dei singoli indicatori viene determinato con una scala di valori di : Molto, Abbastanza, non so, altro.

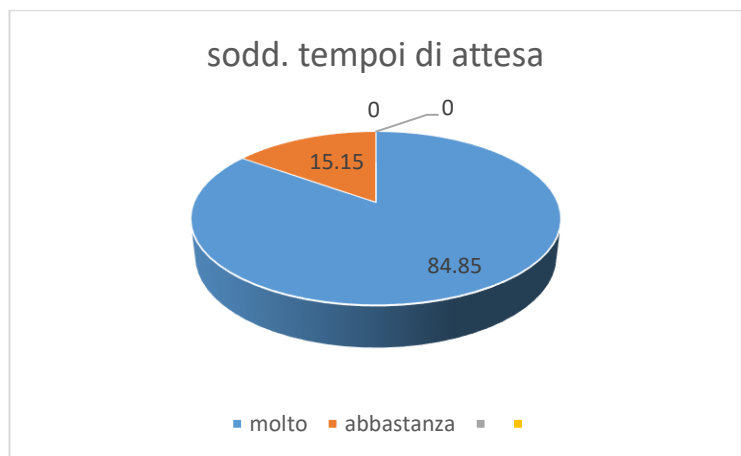
Soddisfazione Servizio orario apertura al pubblico

gradimento	N°	%
molto	20	60,61
abbastanza	13	39,39
Non so		



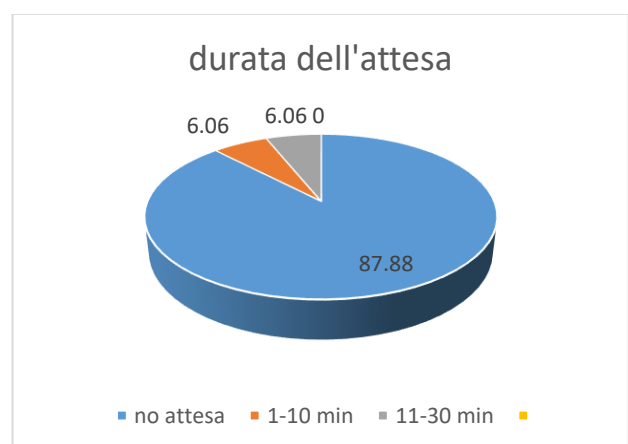
Soddisfazione sui tempi di attesa

gradimento	N°	%
molto	28	84,85
abbastanza	5	15,15
Non so		



Durata dell'attesa

gradimento	N°	%
No attesa	29	87,88
1-10 min.	2	6,06
11-30 min.	2	6,06



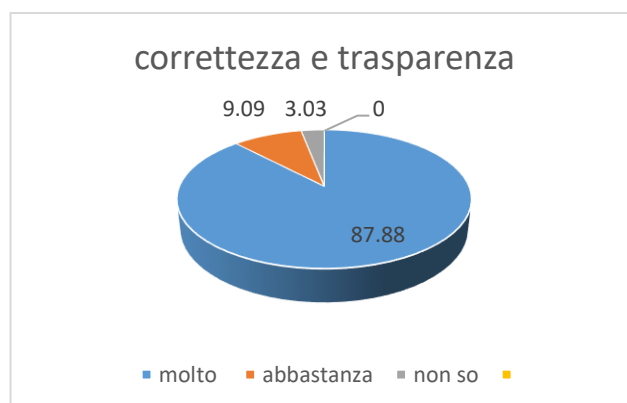
Competenza, professionalità, cortesia e disponibilità del personale

gradimento	N°	%
molto	28	84,85
abbastanza	4	12,12
Non so	1	3,03



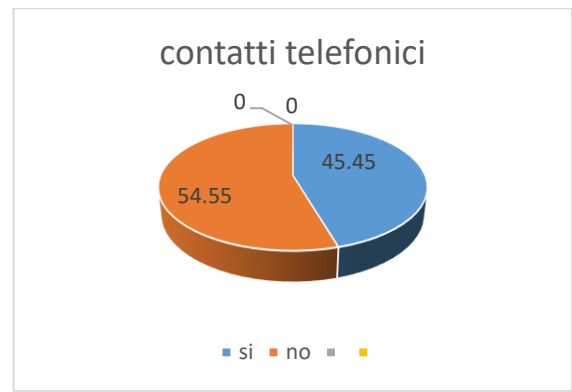
Correttezza e trasparenza degli operatori

gradimento	N°	%
molto	29	87,88
abbastanza	3	9,09
Non so	1	3,03



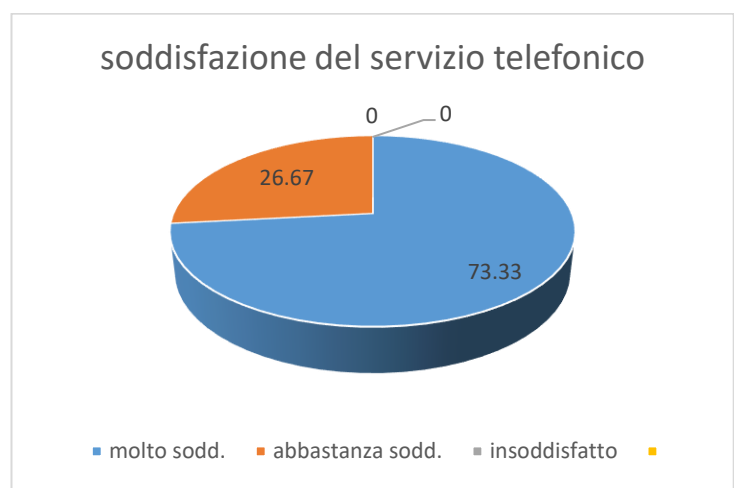
Contatti telefonici con l'ufficio

contatti	N°	%
si	15	45,45
no	18	54,55



Soddisfazione del servizio telefonico

gradimento	N°	%
Molto soddisfatto	11	73,33
Abbastanza soddisfatto	4	26,67
insoddisfatto		



Soddisfazione sui servizi erogati e giudizio complessivo

Si rappresenta che un solo utente ha fornito osservazioni e indicazioni per il miglioramento del servizio così definito:

1)“maggiore apertura al pubblico”.

Due utenti hanno fornito le seguenti osservazioni **positive**:

2)” bravi tutti gli impiegati”

3)” tutto molto bene.

Il 75,76% degli utenti si ritiene **molto soddisfatto** complessivamente dei servizi erogati dal Protocollo e Notificazioni.

Il 24,24% si ritiene **abbastanza soddisfatto**.

Nessuno ha espresso giudizio **negativo**.

L'indagine evidenzia un grado di soddisfazione dei servizi erogati del 100%.

IL DIRIGENTE

Dr.ssa Carmela Equizi