Arezzo, li 20.5.2016

Provincia di Arezzo

Analisi **customer satisfaction 2016**

Di seguito si ricorda:

REGOLAMENTO DI DISCIPLINA DEI CONTROLLI INTERNI DELL'ENTE

(Decreto Legge 10 ottobre 2012 n. 174 "Disposizioni in materia di finanza e di funzionamento degli Enti territoriali" (art. 3), convertito in legge n. 213 del 7 dicembre 2012)

(Approvato con delibera C.P. n. 111 del 20/12/2012)

ART. 8 - VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITÀ

Il grado di soddisfazione dell'utenza e la qualità del servizio erogato sono verificati attraverso processi di customer satisfaction. La valutazione e miglioramento delle attività e dei servizi che l'ente eroga (customer satisfaction) sono valutati attraverso l'analisi di un questionario appositamente istituito e reperibile sia nel sito internet istituzionale dell'Ente che in tutti gli uffici al pubblico dell'Ente.

Da parte della Direzione Generale, ogni anno sarà prodotta una apposita relazione dall'esame dei questionari compilati dai cittadini e tenuti presso l'Urp della Provincia. In detta relazione saranno esaminate le situazioni critiche e proposti rimedi per migliorare la qualità dei servizi erogati, In detta relazione potrà essere proposta la modifica del questionario di rilevazione. Tale relazione sulla customer satisfaction sarà allegata al bilancio di previsione e farà parte anche del sistema di valutazione della perfomance di cui al Decreto legislativo 150/2009.

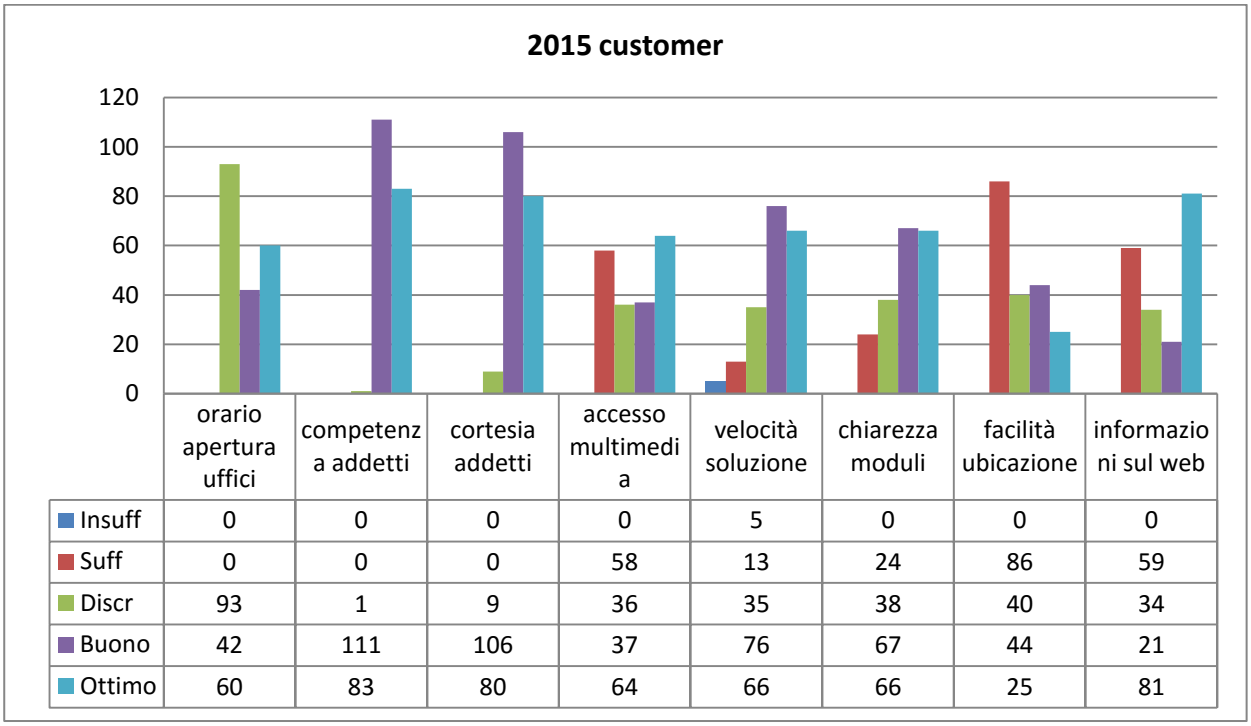
Periodo di rilevazione :1.1.2015 – 31.12.2015

Il questionario, che è riportato in appendice, è scaricabile dal sito internet della provincia e si può ritirare sia nella sede centrale c/o l'ufficio URP che c/o le sedi distaccate

Nel periodo considerato sono stati consegnati 211 questionari, e di questi solo 195 sono stati ritenuti validi. Alcuni questionari hanno più di una indicazione del servizio. In questi casi abbiamo provveduto a duplicare il questionario madesimo.

A livello generale (totale dei servizi) hanno così risposto

2015	***TOTALE UFFICI***						
	Domanda	*Insuff*	*Suff*	*Discr*	*Buono*	*Ottimo*	*TOT*
1	orario apertura uffici	0	0	93	42	60	195
2	competenza addetti	0	0	1	111	83	195
3	cortesia addetti	0	0	9	106	80	195
4	accesso multimedia	0	58	36	37	64	195
5	velocità soluzione	5	13	35	76	66	195
6	chiarezza moduli	0	24	38	67	66	195
7	facilità ubicazione	0	86	40	44	25	195
8	informazioni sul web	0	59	34	21	81	195
TOT		**5**	**240**	**286**	**504**	**525**	**1560**
%		***0,32***	***15,38***	***18,33***	***32,31***	***33,65***	***100,00***



	orario apertura uffici	competenza addetti	cortesia addetti	accesso multimedia	velocità soluzione	chiarezza moduli	facilità ubicazione	informazioni sul web
Insuff	0	0	0	0	5	0	0	0
Suff	0	0	0	58	13	24	86	59
Discr	93	1	9	36	35	38	40	34
Buono	42	111	106	37	76	67	44	21
Ottimo	60	83	80	64	66	66	25	81

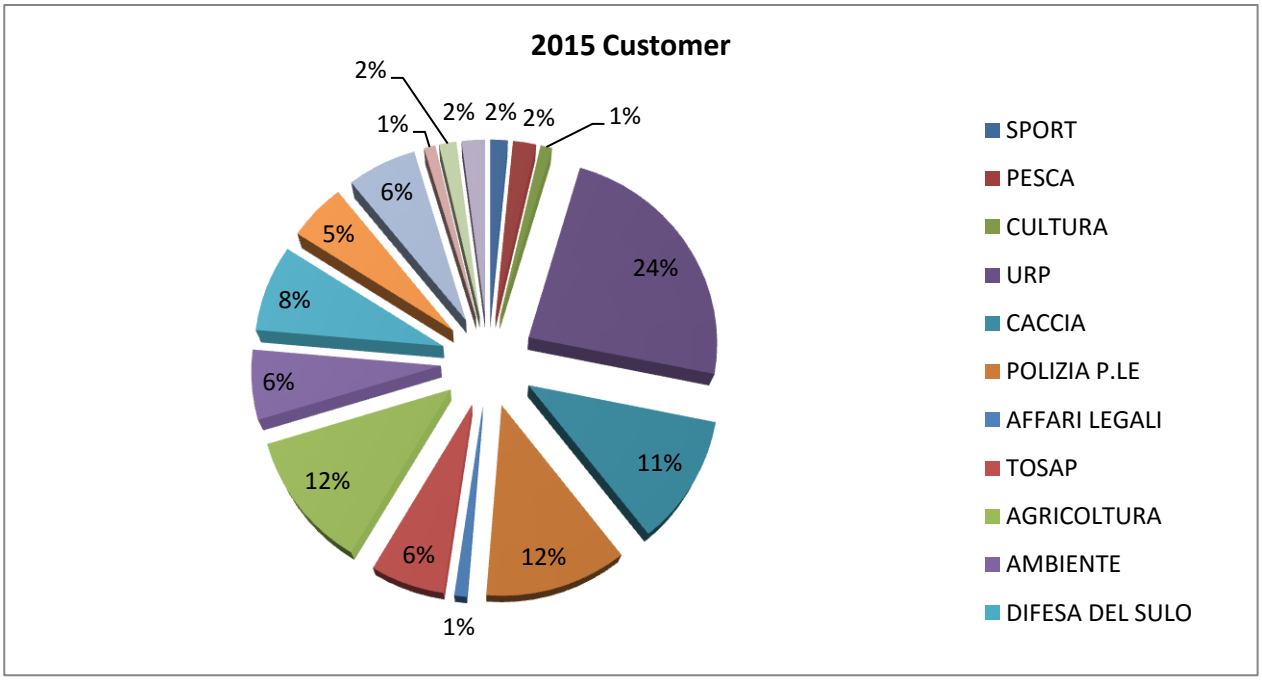
Pur non corrispondendo esattamente alla composizione dell'Ente in termini di organizzazione degli uffici, abbiamo preferito mantenere inalterato la denominazione data dagli utenti ai vari questionari come di sotto riportati.

Elementi di criticità:

Da come si può vedere il giudizio dato, su ogni singolo item richiesto, è più che sufficiente e solo per un servizio le risposte sono insufficienti relativamente alla velocità di dare risposte all'utenza e questo è senz'altro dovuto al fatto che nell'ultima parte dell'anno l'ufficio in questione è stato oggetto di un trasloco per effetto della riforma regionale sulla riallocazione dei servizi provinciali. Ancora non pienamente soddisfacente è, secondo l'utenza, l'ubicazione dei servizi provinciali. Questo fatto può essere dovuto al fatto che nel corso del 2015 sono stati chiusi i sportelli integrati provinciali (SIP) che, dislocati nella 4 vallate del territorio, davano una risposta importante all'utenza periferica.

Andando ad esaminare il dettaglio dei servizi interessati dai questionari restituiti, abbiamo:

Servizi	N. Risp.	%
SPORT	3	1,54
PESCA	4	2,05
CULTURA	2	1,03
URP	46	23,59
CACCIA	22	11,28
POLIZIA P.LE	23	11,79
AFFARI LEGALI	2	1,03
TOSAP	12	6,15
AGRICOLTURA	23	11,79
AMBIENTE	12	6,15
DIFESA DEL SULO	15	7,69
VIABILITA'	10	5,13
CONCESSIONI	12	6,15
TRASPORTI	2	1,03
ESPROPRI	3	1,54
SEGRETERIA PRES.TE	4	2,05
TOTALE	195	100,00



Anche per l'anno oggetto di rilevazione (2015), così come per gli anni precedenti, si segnale che l'utenza ha risposto in misura maggiore relativamente a quei servizi che hanno un più forte contatto con la stessa

In generale dall'analisi effettuata sui questionari restituiti non emergono criticità significative relativamente a quanto richiesto, anche in considerazione che alcuni servizi dal 1.1.2016 sono transitati alla Regione Toscana per effetto del riodino delle funzioni

In nessun questionario ritenuto valido sono state dati suggerimenti.

Di seguito riportiamo il questionario compilato dagli utenti suddiviso per singolo servizio

3	SPORT						
	Domanda	*Insuff*	*Suff*	*Discr*	*Buono*	*Ottimo*	*TOT*
1	orario apertura uffici	0	0	2	1	0	3
2	competenza addetti	0	0	0	2	1	3
3	cortesia addetti	0	0	0	3	0	3
4	accesso multimedia	0	3	0	0	0	3
5	velocità soluzione	0	3	0	0	0	3
6	chiarezza moduli	0	0	2	1	0	3
7	facilità ubicazione	0	0	0	3	0	3
8	informazioni sul web	0	1	2	0	0	3
TOT		0	7	6	10	1	24
%		***0,00***	***29,17***	***25,00***	***41,67***	***4,17***	***100,00***

4	PESCA						
	Domanda	*Insuff*	*Suff*	*Discr*	*Buono*	*Ottimo*	*TOT*
1	orario apertura uffici	0	0	2	2	0	4
2	competenza addetti	0	0	0	0	4	4
3	cortesia addetti	0	0	0	0	4	4
4	accesso multimedia	0	0	2	2	0	4
5	velocità soluzione	0	0	0	3	1	4
6	chiarezza moduli	0	0	0	0	4	4
7	facilità ubicazione	0	0	0	0	4	4
8	informazioni sul web	0	0	0	0	4	4
TOT		0	0	4	7	21	32
%		***0,00***	***0,00***	***12,50***	***21,88***	***65,63***	***100,00***

2	CULTURA						
	Domanda	*Insuff*	*Suff*	*Discr*	*Buono*	*Ottimo*	*TOT*
1	orario apertura uffici	0	0	1	1	0	2
2	competenza addetti	0	0	1	1	0	2
3	cortesia addetti	0	0	1	1	0	2
4	accesso multimedia	0	0	1	1	0	2
5	velocità soluzione	0	0	1	1	0	2
6	chiarezza moduli	0	0	1	1	0	2
7	facilità ubicazione	0	0	1	1	0	2
8	informazioni sul web	0	0	1	1	0	2
TOT		0	0	8	8	0	16
%		***0,00***	***0,00***	***50,00***	***50,00***	***0,00***	***100,00***

46	URP						
	Domanda	*Insuff*	*Suff*	*Discr*	*Buono*	*Ottimo*	*TOT*
1	orario apertura uffici	0	0	20	10	16	46
2	competenza addetti	0	0	0	29	17	46
3	cortesia addetti	0	0	0	35	11	46
4	accesso multimedia	0	0	10	12	24	46
5	velocità soluzione	0	0	0	35	11	46
6	chiarezza moduli	0	0	8	15	23	46
7	facilità ubicazione	0	30	12	4	0	46
8	informazioni sul web	0	0	15	6	25	46
TOT		0	30	65	146	127	368
%		***0,00***	***8,15***	***17,66***	***39,67***	***34,51***	***100,00***

22	CACCIA						
	Domanda	*Insuff*	*Suff*	*Discr*	*Buono*	*Ottimo*	*TOT*
1	orario apertura uffici	0	0	10	2	10	22
2	competenza addetti	0	0	0	15	7	22
3	cortesia addetti	0	0	0	5	17	22
4	accesso multimedia	0	0	5	6	11	22
5	velocità soluzione	0	0	0	10	12	22
6	chiarezza moduli	0	0	8	7	7	22
7	facilità ubicazione	0	10	5	4	3	22
8	informazioni sul web	0	0	5	2	15	22
TOT		0	10	33	51	82	176
%		***0,00***	***5,68***	***18,75***	***28,98***	***46,59***	***100,00***

23	POLIZIA P.LE						
	Domanda	*Insuff*	*Suff*	*Discr*	*Buono*	*Ottimo*	*TOT*
1	orario apertura uffici	0	0	10	3	10	23
2	competenza addetti	0	0	0	16	7	23
3	cortesia addetti	0	0	0	6	17	23
4	accesso multimedia	0	0	5	6	12	23
5	velocità soluzione	0	0	0	11	12	23
6	chiarezza moduli	0	0	9	7	7	23
7	facilità ubicazione	0	11	5	4	3	23
8	informazioni sul web	0	0	5	2	16	23
TOT		0	11	34	55	84	184
%		***0,00***	***5,98***	***18,48***	***29,89***	***45,65***	***100,00***

2	AFFARI LEGALI						
	Domanda	*Insuff*	*Suff*	*Discr*	*Buono*	*Ottimo*	*TOT*
1	orario apertura uffici	0	0	0	1	1	2
2	competenza addetti	0	0	0	1	1	2
3	cortesia addetti	0	0	0	1	1	2
4	accesso multimedia	0	0	0	1	1	2
5	velocità soluzione	0	0	0	1	1	2
6	chiarezza moduli	0	0	0	1	1	2
7	facilità ubicazione	0	0	0	1	1	2
8	informazioni sul web	0	0	0	1	1	2
TOT		0	0	0	8	8	16
%		***0,00***	***0,00***	***0,00***	***50,00***	***50,00***	***100,00***

12	TOSAP						
	Domanda	*Insuff*	*Suff*	*Discr*	*Buono*	*Ottimo*	*TOT*
1	orario apertura uffici	0	0	10	2	0	12
2	competenza addetti	0	0	0	12	0	12
3	cortesia addetti	0	0	0	10	2	12
4	accesso multimedia	0	12	0	0	0	12
5	velocità soluzione	0	0	10	0	2	12
6	chiarezza moduli	0	0	0	10	2	12
7	facilità ubicazione	0	12	0	0	0	12
8	informazioni sul web	0	12	0	0	0	12
TOT		0	36	20	34	6	96
%		***0,00***	***37,50***	***20,83***	***35,42***	***6,25***	***100,00***

23	AGRICOLTURA						
	Domanda	*Insuff*	*Suff*	*Discr*	*Buono*	*Ottimo*	*TOT*
1	orario apertura uffici	0	0	3	10	10	23
2	competenza addetti	0	0	0	16	7	23
3	cortesia addetti	0	0	0	6	17	23
4	accesso multimedia	0	0	6	5	12	23
5	velocità soluzione	0	0	0	11	12	23
6	chiarezza moduli	0	0	10	6	7	23
7	facilità ubicazione	0	11	5	4	3	23
8	informazioni sul web	0	0	4	3	16	23
TOT		0	11	28	61	84	184
%		***0,00***	***5,98***	***15,22***	***33,15***	***45,65***	***100,00***

12	AMBIENTE						
	Domanda	*Insuff*	*Suff*	*Discr*	*Buono*	*Ottimo*	*TOT*
1	orario apertura uffici	0	0	10	2	0	12
2	competenza addetti	0	0	0	0	12	12
3	cortesia addetti	0	0	0	11	1	12
4	accesso multimedia	0	12	0	0	0	12
5	velocità soluzione	5	5	2	0	0	12
6	chiarezza moduli	0	12	0	0	0	12
7	facilità ubicazione	0	0	0	12	0	12
8	informazioni sul web	0	12	0	0	0	12
TOT		5	41	12	25	13	96
%		***5,21***	***42,71***	***12,50***	***26,04***	***13,54***	***100,00***

15	DIFESA DEL SULO						
	Domanda	*Insuff*	*Suff*	*Discr*	*Buono*	*Ottimo*	*TOT*
1	orario apertura uffici	0	0	10	2	3	15
2	competenza addetti	0	0	0	12	3	15
3	cortesia addetti	0	0	3	10	2	15
4	accesso multimedia	0	12	3	0	0	15
5	velocità soluzione	0	0	10	3	2	15
6	chiarezza moduli	0	0	0	10	5	15
7	facilità ubicazione	0	12	0	3	0	15
8	informazioni sul web	0	12	0	3	0	15
TOT		0	36	26	43	15	120
%		***0,00***	***30,00***	***21,67***	***35,83***	***12,50***	***100,00***

10	VIABILITA'						
	Domanda	*Insuff*	*Suff*	*Discr*	*Buono*	*Ottimo*	*TOT*
1	orario apertura uffici	0	0	5	2	3	10
2	competenza addetti	0	0	0	7	3	10
3	cortesia addetti	0	0	3	5	2	10
4	accesso multimedia	0	5	3	2	0	10
5	velocità soluzione	0	0	10	0	0	10
6	chiarezza moduli	0	0	0	5	5	10
7	facilità ubicazione	0	0	0	3	7	10
8	informazioni sul web	0	10	0	0	0	10
TOT		0	15	21	24	20	80
%		***0,00***	***18,75***	***26,25***	***30,00***	***25,00***	***100,00***

12	CONCESSIONI						
	Domanda	*Insuff*	*Suff*	*Discr*	*Buono*	*Ottimo*	*TOT*
1	orario apertura uffici	0	0	10	1	1	12
2	competenza addetti	0	0	0	0	12	12
3	cortesia addetti	0	0	0	11	1	12
4	accesso multimedia	0	12	0	0	0	12
5	velocità soluzione	0	5	2	0	5	12
6	chiarezza moduli	0	12	0	0	0	12
7	facilità ubicazione	0	0	12	0	0	12
8	informazioni sul web	0	12	0	0	0	12
TOT		0	41	24	12	19	96
%		***0,00***	***42,71***	***25,00***	***12,50***	***19,79***	***100,00***

2	TRASPORTI						
	Domanda	*Insuff*	*Suff*	*Discr*	*Buono*	*Ottimo*	*TOT*
1	orario apertura uffici	0	0	0	1	1	2
2	competenza addetti	0	0	0	0	2	2
3	cortesia addetti	0	0	0	0	2	2
4	accesso multimedia	0	0	0	1	1	2
5	velocità soluzione	0	0	0	1	1	2
6	chiarezza moduli	0	0	0	1	1	2
7	facilità ubicazione	0	0	0	1	1	2
8	informazioni sul web	0	0	0	1	1	2
TOT		0	0	0	6	10	16
%		***0,00***	***0,00***	***0,00***	***37,50***	***62,50***	***100,00***

3	ESPROPRI						
	Domanda	*Insuff*	*Suff*	*Discr*	*Buono*	*Ottimo*	*TOT*
1	orario apertura uffici	0	0	0	0	3	3
2	competenza addetti	0	0	0	0	3	3
3	cortesia addetti	0	0	0	0	3	3
4	accesso multimedia	0	0	0	0	3	3
5	velocità soluzione	0	0	0	0	3	3
6	chiarezza moduli	0	0	0	0	3	3
7	facilità ubicazione	0	0	0	1	2	3
8	informazioni sul web	0	0	0	0	3	3
TOT		0	0	0	1	23	24
%		***0,00***	***0,00***	***0,00***	***4,17***	***95,83***	***100,00***

4	SEGRETERIA PRES.TE						
	Domanda	*Insuff*	*Suff*	*Discr*	*Buono*	*Ottimo*	*TOT*
1	orario apertura uffici	0	0	0	2	2	4
2	competenza addetti	0	0	0	0	4	4
3	cortesia addetti	0	0	2	2	0	4
4	accesso multimedia	0	2	1	1	0	4
5	velocità soluzione	0	0	0	0	4	4
6	chiarezza moduli	0	0	0	3	1	4
7	facilità ubicazione	0	0	0	3	1	4
8	informazioni sul web	0	0	2	2	0	4
TOT		0	2	5	13	12	32
%		***0,00***	***6,25***	***15,63***	***40,63***	***37,50***	***100,00***

Appendice

Questionario sulla soddisfazione dell'Utente

La PROVINCIA di Arezzo, al fine di prendere atto delle reali esigenze dei propri utenti, ritiene necessario effettuare un sondaggio sulla qualità del suo servizio, così da rendere possibile il miglioramento costante delle proprie attività. Questo breve questionario mira a comprendere meglio le Vostre esigenze e necessità: non esitate, quindi, a segnalare al nostro personale i Vostri commenti ed osservazioni.

Il Questionario deve essere compilato ed inviato via mail al seguente indirizzo di posta elettronica: urp@provincia.arezzo.it oppure al numero di fax: 0575 392327 o consegnato direttamente presso gli uffici Urp della Provincia di Arezzo.

Si ringrazia per il valido aiuto fornito con la compilazione del presente documento e si ricorda che il questionario è anonimo e, pertanto, non deve essere firmato.

UFFICIO A CUI SI E' RIVOLTO :_____

IN DATA: _____

	Domanda	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
1	Qual è il suo giudizio rispetto all'orario di apertura degli uffici?					
2	Come giudica la competenza e la professionalità del personale che ha offerto il servizio?					
3	Valuti la cortesia e la disponibilità del personale					
4	Come giudica l'accesso alle informazioni relative al servizio (telefono, fax, mail , sito web)?					
5	Esprima il suo parere sul tempo impiegato per fornire riscontro o soluzione alle sue istanze					
6	Cosa ne pensa della chiarezza della modulistica predisposta per il servizio?					
7	Giudichi la facilità di orientamento verso gli uffici (segnaletica, ubicazione cartelli, personale della struttura, ecc)					
8	Se ha preso visione della sezione Amministrazione Trasparente nella home page del sito internet della Provincia di Arezzo, esprima il suo parere in merito alla reperibilità delle informazioni ed alla completezza e chiarezza delle stesse.					

SEGNALI I SUOI SUGGERIMENTI, PROPOSTE O OSSERVAZIONI:

_____