

Arezzo, Febbraio .2018

## Provincia di Arezzo

### Analisi customer satisfaction



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 performance di cui al Decreto legislativo 150/2009.*

Periodo di rilevazione :1.1.2017 – 31.12.2017

Il questionario, che è lo stesso degli anni precedenti, è riportato in appendice ed è scaricabile dal sito internet della provincia. Si può ritirare sia nella sede centrale c/o l'ufficio URP che c/o le sedi distaccate.

Il format del report della customer presentata è uguale a quella prodotta per gli anni scorsi, in particolare per l'anno 2016, in quanto di più facile lettura l'eventuale confronto con l'anno precedente.

Nel periodo considerato sono stati consegnati 311 questionari, e di questi solo 215 sono stati ritenuti validi. Alcuni questionari hanno più di una indicazione del servizio. In questi casi abbiamo provveduto a duplicare il questionario medesimo.

Per effetto della legge regionale 22/2015, dal 1.1.2016 la competenza dei seguenti servizi

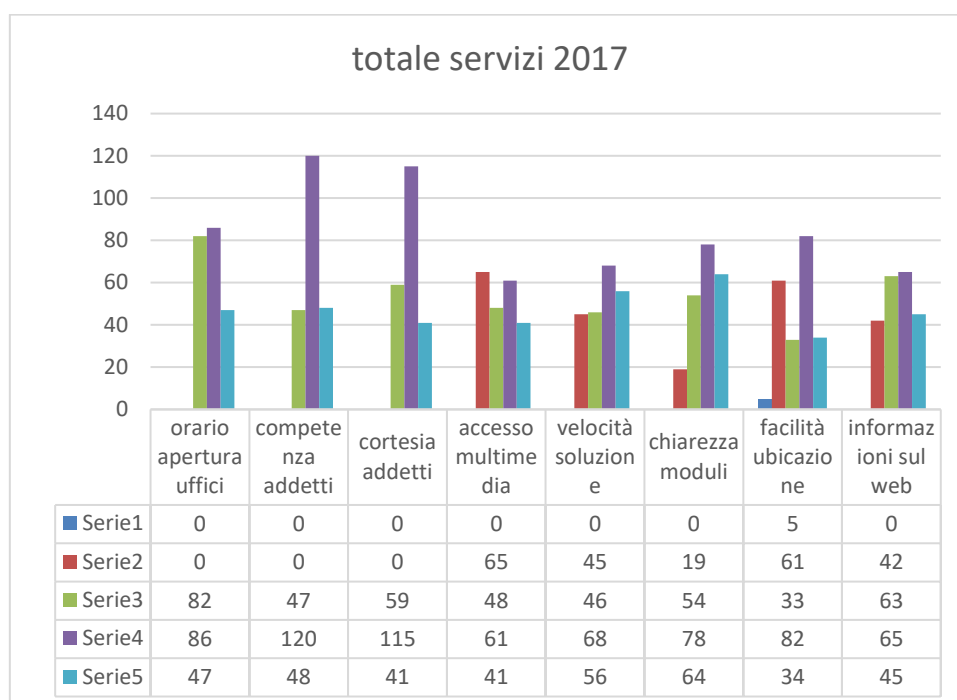
- Caccia
- Agricoltura
- Difesa del Suolo
- Ambiente
- Mercato del Lavoro (centri impiego e formazione professionale)

è passata alla Regione Toscana, e pertanto i questionari che sono stati riconsegnati relativi a questi servizi, pari a n. 46, NON sono stati valutati e sono stati riportati sotto la voce "altre competenze regionali".

Altri 50 questionari, per effetto di incompletezza e/o non chiarezza delle informazioni fornite, sono stati ritenuti NON validi.

A livello generale (totale dei servizi provinciali) abbiamo le seguenti risposte:

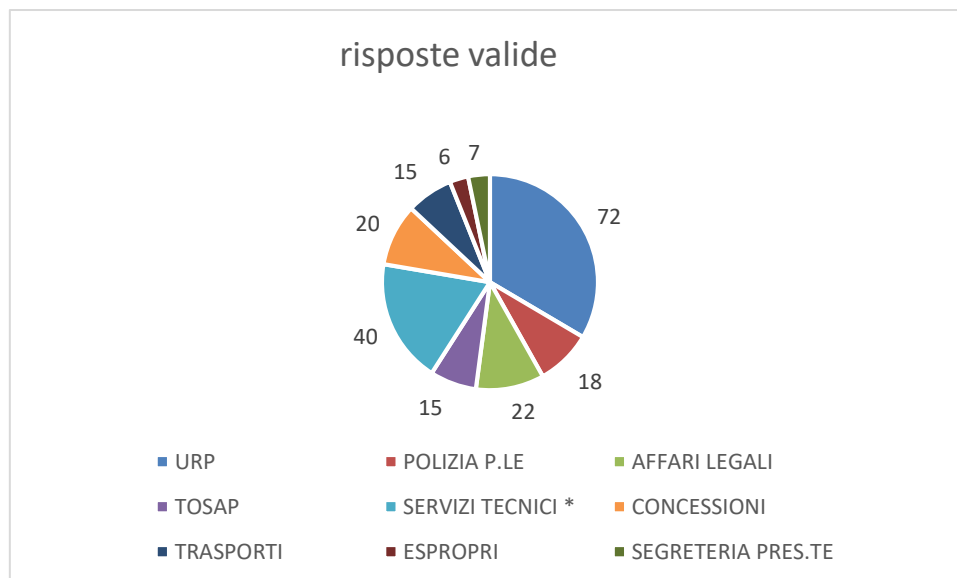
<b>2017</b>	<b>TOTALE UFFICI</b>						
	<i>Domanda</i>	<i>Insuff</i>	<i>Suff</i>	<i>Discr</i>	<i>Buono</i>	<i>Ottimo</i>	<i>TOT</i>
<b>1</b>	orario apertura uffici	0	0	82	86	47	215
<b>2</b>	competenza addetti	0	0	47	120	48	215
<b>3</b>	cortesia addetti	0	0	59	115	41	215
<b>4</b>	accesso multimedia	0	65	48	61	41	215
<b>5</b>	velocità soluzione	0	45	46	68	56	215
<b>6</b>	chiarezza moduli	0	19	54	78	64	215
<b>7</b>	facilità ubicazione	5	61	33	82	34	215
<b>8</b>	informazioni sul web	0	42	63	65	45	215
TOT		<b>5</b>	<b>232</b>	<b>432</b>	<b>675</b>	<b>376</b>	<b>1720</b>
<b>%</b>		<b>0,29</b>	<b>13,49</b>	<b>25,12</b>	<b>39,24</b>	<b>21,86</b>	<b>100,00</b>



Da come possiamo facilmente vedere il 60% da un giudizio più che buono relativamente all'rogazione dei servizi dell'Ente, mentre solo un 13.78% da un giudizio che è appena sufficiente, mentre analizzando singolarmente ogni item abbiamo delle criticità abbastanza elevate riguardo l'ubicazione dei servizi, in quanto, dopo il trasferimento alla regione di importanti servizi, i rimanenti o sono presso la sede centrale situata in pieno centro storico, o sono collocati presso il quartiere fieristico di Arezzo che è situato nell'immediata periferia della città. Per altro anche nel 2016 l'ubicazione dei servizi provinciali presentava elementi di criticità.

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

Servizi	N. Resp.	%
<b>URP</b>	<b>72</b>	<b>33,49</b>
<b>POLIZIA P.LE</b>	<b>18</b>	<b>8,37</b>
<b>AFFARI LEGALI</b>	<b>22</b>	<b>10,23</b>
<b>TOSAP</b>	<b>15</b>	<b>6,98</b>
<b>SERVIZI TECNICI *</b>	<b>40</b>	<b>18,60</b>
<b>CONCESSIONI</b>	<b>20</b>	<b>9,30</b>
<b>TRASPORTI</b>	<b>15</b>	<b>6,98</b>
<b>ESPROPRI</b>	<b>6</b>	<b>2,79</b>
<b>SEGRETERIA PRES.TE</b>	<b>7</b>	<b>3,26</b>
TOTALE risp Valide	<b>215</b>	<b>100,00</b>
altre competenze reg.	46	
non validi	50	
<b>Totale Generale</b>	<b>311</b>	



Anche per l'anno oggetto di rilevazione (2017), così come per gli anni precedenti, si segnala che l'utenza ha risposto in misura maggiore relativamente a quei servizi che hanno un più forte contatto con la stessa.

In nessun questionario ritenuto valido sono state dati suggerimenti.

Di seguito le risposte valide per i singoli servizi

2017	URP						
	<i>Domanda</i>	<i>Insuff</i>	<i>Suff</i>	<i>Discr</i>	<i>Buono</i>	<i>Ottimo</i>	<i>TOT</i>
<b>1</b>	orario apertura uffici	0	0	22	34	16	72
<b>2</b>	competenza addetti	0	0	14	36	22	72
<b>3</b>	cortesie addetti	0	0	15	46	11	72
<b>4</b>	accesso multimedia	0	15	9	18	30	72
<b>5</b>	velocità soluzione	0	0	22	39	11	72
<b>6</b>	chiarezza moduli	0	7	15	20	30	72
<b>7</b>	facilità ubicazione	5	35	20	10	2	72
<b>8</b>	informazioni sul web	0	8	22	15	27	72
<b>TOT</b>		5	65	139	218	149	576
<b>%</b>		<b>0,87</b>	<b>11,28</b>	<b>24,13</b>	<b>37,85</b>	<b>25,87</b>	<b>100,00</b>

<b>2017</b>	<b>POLIZIA P.LE</b>						
	<i>Domanda</i>	<i>Insuff</i>	<i>Suff</i>	<i>Discr</i>	<i>Buono</i>	<i>Ottimo</i>	<i>TOT</i>
<b>1</b>	orario apertura uffici	0	0	5	6	7	18
<b>2</b>	competenza addetti	0	0	3	14	1	18
<b>3</b>	cortesia addetti	0	0	5	3	10	18
<b>4</b>	accesso multimedia	0	0	0	8	10	18
<b>5</b>	velocità soluzione	0	0	0	10	8	18
<b>6</b>	chiarezza moduli	0	0	3	5	10	18
<b>7</b>	facilità ubicazione	0	10	2	0	6	18
<b>8</b>	informazioni sul web	0	12	0	0	6	18
<b>TOT</b>		0	22	18	46	58	144
<b>%</b>		<b>0,00</b>	<b>15,28</b>	<b>12,50</b>	<b>31,94</b>	<b>40,28</b>	<b>100,00</b>

<b>2017</b>	<b>AFFARI LEGALI</b>						
	<i>Domanda</i>	<i>Insuff</i>	<i>Suff</i>	<i>Discr</i>	<i>Buono</i>	<i>Ottimo</i>	<i>TOT</i>
<b>1</b>	orario apertura uffici	0	0	1	15	6	22
<b>2</b>	competenza addetti	0	0	0	20	2	22
<b>3</b>	cortesia addetti	0	0	0	20	2	22
<b>4</b>	accesso multimedia	0	21	0	1	0	22
<b>5</b>	velocità soluzione	0	20	2	0	0	22
<b>6</b>	chiarezza moduli	0	0	15	5	2	22
<b>7</b>	facilità ubicazione	0	0	0	20	2	22
<b>8</b>	informazioni sul web	0	0	15	5	2	22
<b>TOT</b>		0	41	33	86	16	176
<b>%</b>		<b>0,00</b>	<b>23,30</b>	<b>18,75</b>	<b>48,86</b>	<b>9,09</b>	<b>100,00</b>

<b>2017</b>	<b>TOSAP</b>						
	<i>Domanda</i>	<i>Insuff</i>	<i>Suff</i>	<i>Discr</i>	<i>Buono</i>	<i>Ottimo</i>	<i>TOT</i>
<b>1</b>	orario apertura uffici	0	0	10	4	1	15
<b>2</b>	competenza addetti	0	0	5	10	0	15
<b>3</b>	cortesia addetti	0	0	0	15	0	15
<b>4</b>	accesso multimedia	0	10	0	5	0	15
<b>5</b>	velocità soluzione	0	0	10	5	0	15
<b>6</b>	chiarezza moduli	0	0	10	5	0	15
<b>7</b>	facilità ubicazione	0	14	1	0	0	15
<b>8</b>	informazioni sul web	0	10	5	0	0	15
<b>TOT</b>		0	34	41	44	1	120
<b>%</b>		<b>0,00</b>	<b>28,33</b>	<b>34,17</b>	<b>36,67</b>	<b>0,83</b>	<b>100,00</b>

<b>2017</b>	<b>SERVIZI TECNICI *</b>						
	<i>Domanda</i>	<i>Insuff</i>	<i>Suff</i>	<i>Discr</i>	<i>Buono</i>	<i>Ottimo</i>	<i>TOT</i>
<b>1</b>	orario apertura uffici	0	0	30	10	0	40
<b>2</b>	competenza addetti	0	0	20	20	0	40
<b>3</b>	cortesia addetti	0	0	35	5	0	40
<b>4</b>	accesso multimedia	0	0	20	20	0	40
<b>5</b>	velocità soluzione	0	20	10	10	0	40
<b>6</b>	chiarezza moduli	0	0	2	30	8	40
<b>7</b>	facilità ubicazione	0	0	0	30	10	40
<b>8</b>	informazioni sul web	0	0	15	20	5	40
<b>TOT</b>		0	20	132	145	23	320
<b>%</b>		<b>0,00</b>	<b>6,25</b>	<b>41,25</b>	<b>45,31</b>	<b>7,19</b>	<b>100,00</b>

\* comprende Viabilità / Edilizia

<b>2017</b>	<b>CONCESSIONI</b>						
	<i>Domanda</i>	<i>Insuff</i>	<i>Suff</i>	<i>Discr</i>	<i>Buono</i>	<i>Ottimo</i>	<i>TOT</i>
<b>1</b>	orario apertura uffici	0	0	10	7	3	20
<b>2</b>	competenza addetti	0	0	0	8	12	20
<b>3</b>	cortesia addetti	0	0	4	15	1	20
<b>4</b>	accesso multimedia	0	12	8	0	0	20
<b>5</b>	velocità soluzione	0	5	2	4	9	20
<b>6</b>	chiarezza moduli	0	12	4	2	2	20
<b>7</b>	facilità ubicazione	0	0	0	16	4	20
<b>8</b>	informazioni sul web	0	12	4	4	0	20
<b>TOT</b>		0	41	32	56	31	160
<b>%</b>		<b>0,00</b>	<b>25,63</b>	<b>20,00</b>	<b>35,00</b>	<b>19,38</b>	<b>100,00</b>

<b>2017</b>	<b>TRASPORTI</b>						
	<i>Domanda</i>	<i>Insuff</i>	<i>Suff</i>	<i>Discr</i>	<i>Buono</i>	<i>Ottimo</i>	<i>TOT</i>
<b>1</b>	orario apertura uffici	0	0	4	3	8	15
<b>2</b>	competenza addetti	0	0	5	7	3	15
<b>3</b>	cortesia addetti	0	0	0	6	9	15
<b>4</b>	accesso multimedia	0	7	4	4	0	15
<b>5</b>	velocità soluzione	0	0	0	0	15	15
<b>6</b>	chiarezza moduli	0	0	0	11	4	15
<b>7</b>	facilità ubicazione	0	0	0	5	10	15
<b>8</b>	informazioni sul web	0	0	0	11	4	15
<b>TOT</b>		0	7	13	47	53	120
<b>%</b>		<b>0,00</b>	<b>5,83</b>	<b>10,83</b>	<b>39,17</b>	<b>44,17</b>	<b>100,00</b>

<b>2017</b>	<b>ESPROPRI</b>						
	<i>Domanda</i>	<i>Insuff</i>	<i>Suff</i>	<i>Discr</i>	<i>Buono</i>	<i>Ottimo</i>	<i>TOT</i>
<b>1</b>	orario apertura uffici	0	0	0	5	1	6
<b>2</b>	competenza addetti	0	0	0	5	1	6
<b>3</b>	cortesia addetti	0	0	0	0	6	6
<b>4</b>	accesso multimedia	0	0	0	5	1	6
<b>5</b>	velocità soluzione	0	0	0	0	6	6
<b>6</b>	chiarezza moduli	0	0	0	0	6	6
<b>7</b>	facilità ubicazione	0	0	5	1	0	6
<b>8</b>	informazioni sul web	0	0	0	5	1	6
<b>TOT</b>		0	0	5	21	22	48
<b>%</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>10,42</b>	<b>43,75</b>	<b>45,83</b>	<b>100,00</b>

<b>2017</b>	<b>SEGRETERIA PRES.TE</b>						
	<i>Domanda</i>	<i>Insuff</i>	<i>Suff</i>	<i>Discr</i>	<i>Buono</i>	<i>Ottimo</i>	<i>TOT</i>
<b>1</b>	orario apertura uffici	0	0	0	2	5	7
<b>2</b>	competenza addetti	0	0	0	0	7	7
<b>3</b>	cortesia addetti	0	0	0	5	2	7
<b>4</b>	accesso multimedia	0	0	7	0	0	7
<b>5</b>	velocità soluzione	0	0	0	0	7	7
<b>6</b>	chiarezza moduli	0	0	5	0	2	7
<b>7</b>	facilità ubicazione	0	2	5	0	0	7
<b>8</b>	informazioni sul web	0	0	2	5	0	7
<b>TOT</b>		0	2	19	12	23	56
<b>%</b>		<b>0,00</b>	<b>3,57</b>	<b>33,93</b>	<b>21,43</b>	<b>41,07</b>	<b>100,00</b>



## Allegato: 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:** \_\_\_\_\_

	<i>Domanda</i>	<i>Insufficiente</i>	<i>Sufficiente</i>	<i>Discreto</i>	<i>Buono</i>	<i>Ottimo</i>
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:

---

---

---

---