

SETTORE TRASFORMAZIONI EDILIZIE ANNO 2016

S.U.E. - Rilevazione della Qualità

INDAGINE 2016 CUSTOMER SATISFACTION

Oggetto: analisi esito finale sul parere dell'Utenza relativamente ai servizi offerti dal Settore Trasformazioni Edilizie S.U.E. - Sportello Unico per l'Edilizia

Comune di Salerno

Prot I N.0006953 16/01/2017 17:27

Cla: 10.9



20170006953000

Comune di Salerno



S.U.E.

Sportello Unico per l'Edilizia

Anche quest'anno, come per gli anni passati questo Settore ha condotto un'indagine presso l'Utenza per conoscere il livello di soddisfazione del servizio loro fornito dal personale dello Sportello Unico per l' Edilizia.

Attraverso la compilazione di un questionario a risposte guidate, fornito presso gli uffici di front-office (Segreteria) del Settore è stato chiesto all'Utenza interessata di esprimere in piena serenità e libertà, una valutazione sulla prestazione ricevuta, con l'espressione di propri giudizi ed eventuali contributi personalizzati.

Il questionario ovviamente è stato compilato totalmente in formato anonimo, al solo fine di raccogliere le risposte omogenee per trarne suggerimenti utili al miglioramento del servizio stesso.

I risultati, terminata l'indagine che per l'anno 2016, che come consuetudine, è stata condotta nell'arco temporale dal 28 novembre al 31 dicembre, sono pertanto resi pubblici e divulgati anche attraverso il sito internet dell'Ente. Con la presente si intende anche e soprattutto formalmente e cordialmente ringraziare tutta la gentile Utenza per la preziosa collaborazione fornita.

Prima di esporre l'analisi dei risultati ottenuti dall'indagine di customer-satisfaction per l'anno 2016, si ripropone di seguito il questionario offerto all'utenza, sulla base del quale è stata condotta la suddetta indagine.

A) Valutazione del Front-Office

1. Come trova gli orari di apertura al pubblico?

- non soddisfacenti
- poco soddisfacenti
- mediamente soddisfacenti
- soddisfacenti
- molto soddisfacenti

2. Come giudica il servizio, relativamente alle caratteristiche indicate? TEMPESTIVITA' (tempo impiegato per la consulenza)

- non soddisfacenti
- poco soddisfacenti
- mediamente soddisfacenti
- soddisfacenti
- molto soddisfacenti

3. Chiarezza e Professionalità (nella comunicazione da parte del personale)

- non soddisfacenti
- poco soddisfacenti
- mediamente soddisfacenti
- soddisfacenti
- molto soddisfacenti

B) Valutazione del BackOffice

1. Come giudica la gestione dell'istanza relativamente alle caratteristiche indicate? Chiarezza e Professionalità (del responsabile del procedimento)

- non soddisfacenti
- poco soddisfacenti
- mediamente soddisfacenti
- soddisfacenti
- molto soddisfacenti

2. Disponibilità e Cordialità

- non soddisfacenti
- poco soddisfacenti
- mediamente soddisfacenti
- soddisfacenti
- molto soddisfacenti

C) Valutazione generale e complessiva del Servizio

1. Quale è il suo giudizio complessivo sullo Sportello Unico per l' Edilizia?

- non soddisfacenti
- poco soddisfacenti
- mediamente soddisfacenti
- soddisfacenti
- molto soddisfacenti

D). Se ritiene di poter formulare delle proposte per migliorare il Servizio, può elencarle di seguito:

Sono state raccolte **n. 97 schede** appositamente compilate dall'utenza transitata presso gli uffici di FrontOffice del SUE del Comune di Salerno.

Relativamente alla parte **A) Valutazione uffici di FrontOffice**, i giudizi forniti dall'Utenza forniscono i seguenti esiti di gradimento:

Come trova gli orari di apertura al pubblico?

- non soddisfacenti 0,2% delle risposte
- poco soddisfacenti 1,8% "
- mediamente soddisfacenti 42,3% "
- soddisfacenti 32,7% "
- molto soddisfacenti 22,0% "
- non espressi 1,0% "

Come giudica il servizio ricevuto, relativamente alla seguente caratteristica?

TEMPESTIVITA' (tempo impiegato per la consulenza)

- non soddisfacenti 0,6% delle risposte
- poco soddisfacenti 3,8% "
- mediamente soddisfacenti 20,8% "
- soddisfacenti 50,8% "
- molto soddisfacenti 24,0% "

Come giudica il servizio ricevuto, relativamente alle seguenti caratteristiche?

CHIAREZZA E PROFESSIONALITA' (nella comunicazione da parte del personale)

- non soddisfacenti 0,4% delle risposte
- poco soddisfacenti 2,8% "
- mediamente soddisfacenti 25,8% "
- soddisfacenti 55,2% "
- molto soddisfacenti 15,8% "

Dall'analisi delle suddette categorie di risposte si evidenzia che per la quasi totalità degli utenti intervistati (oltre il 97%) l'attesa per la presentazione delle istanze e/o per essere ricevuti sia stata breve e comunque rientrante nella regolarità, addirittura nella metà dei casi non vi è stata alcuna attesa.

Da ciò si evince che gli uffici, anche in casi di discreta o grande affluenza di pubblico (situazione assai frequente) riescono a smaltire il flusso di pubblico in tempi più che ragionevoli, evitando in tal modo disagi all'utenza stessa. Ciò denota sicuramente un elemento di gradimento all'utenza, soprattutto se confrontato con la soddisfazione ricevuta, che meglio si evidenzia nelle successive analisi. Si consideri infine che il servizio è completato da un'ampia offerta informativa fornita da un sito internet dedicato nonché dalla possibilità di contattare gli uffici sia telefonicamente che via e-mail con risposte certe e

tempestive per ogni singolo contatto. Riguardo al servizio offerto dal FrontOffice nei confronti dell'utenza, a conferma di quanto sopra, si rileva oltre il 96% di ampia soddisfazione in termini di tempestività, ossia di tempo impiegato per la consulenza da parte dei tecnici e l'orientamento fornito dagli addetti alla segreteria, oltre ad un accentuato gradimento relativamente alla chiarezza e professionalità dimostrata.

Relativamente invece alla parte **B) Valutazione del BackOffice** i giudizi forniti dall'Utenza forniscono i seguenti esiti di gradimento:

Come giudica la gestione dell'istanza, relativamente alle caratteristiche indicate?

CHIAREZZA E PROFESSIONALITA' (del responsabile del procedimento)

- non soddisfacenti 0,5% delle risposte
- poco soddisfacenti 2,8% "
- mediamente soddisfacenti 42,4% "
- soddisfacenti 23,5% "
- molto soddisfacenti 20,8% "
- senza risposta 10,0%

Come giudica la gestione dell'istanza, relativamente alle caratteristiche indicate?

DISPONIBILITA' e CORDIALITA'

- non soddisfacenti 0,9% delle risposte
- poco soddisfacenti 2,5% "
- mediamente soddisfacenti 15,6% "
- soddisfacenti 43,3% "
- molto soddisfacenti 20,7% "
- senza risposta 17,0% "

Dall'analisi del precedente gruppo di categorie di risposte, si evidenziano aspetti sostanzialmente diversi, dovuti essenzialmente alle caratteristiche profondamente differenziate degli uffici di BackOffice (analisi e procedimenti) da quelli di Front-Office (accettazione ed orientamento) derivanti da esigenze diverse da parte dell'utenza stessa e da diverse caratteristiche vocazionali degli uffici che li costituiscono.

Si rivolgono prevalentemente agli uffici di BackOffice, quegli utenti che oltre lo step presso gli sportelli di FrontOffice denotano il bisogno di un ulteriore approfondimento su temi tecnici più particolari, oppure nel caso di risoluzione di tematiche straordinarie che spesso necessitano di approfondimenti ed analisi di livello diverso e più specifico.

In termini di quantità di utenza che vi affluisce si registra un volume diverso, minore e, come anzidetto, portatore di problematiche più specifiche. In tal

senso anche gli orari sono condensati, sia in quanto proporzionati ad un volume ristretto di affluenza di pubblico e sia per assecondare tale esigenza del pubblico con le attività prevalentemente istruttorie dei responsabili dei procedimenti. Vale la pena di sottolineare che in molte strutture pubbliche, la presenza di una barriera di FrontOffice rende solitamente non fruibili al pubblico gli uffici interni e retrostanti alla cosiddetta barriera. In controtendenza questo Settore vuole fornire all'utenza, oltre agli strumenti fisici e pienamente tangibili rappresentati dal FrontOffice unitamente a quelli digitali offerti dal sito web dedicato e contatti e-mail anche l'ulteriore livello consulenziale, ancora più spinto, offerto appunto dai responsabili dei procedimenti del SUE regolarmente ed ordinariamente fruibili al pubblico interessato. Nel set di domande presenti nel questionario, relative a detti uffici, si rileva una sensibile e costante presenza di mancate risposte da parte dell'utente, per una percentuale che si attesta tra il 10% ed il 17%, come dire quasi un sesto del totale. Anche qui l'insoddisfazione dei servizi offerti, viene registrata in percentuali minime che vanno dall'1% a quasi il 3% riguardo agli aspetti legati alla chiarezza, professionalità e cordialità ricevuta. Infine, si evidenzia come le percentuali di ampia soddisfazione, calcolate sulle schede effettivamente compilate, raggiungono valori maggiormente in linea con gli esiti relativi al FrontOffice fornite dagli utenti su tutti i temi contenuti nel questionario. Con l'ultimo quesito del questionario veniva chiesto all'Utenza **di formulare delle proposte per migliorare il Servizio**, è stata data la possibilità all'Utente di esprimere facoltativamente un proprio personale contributo. Sulle schede complessivamente ricevute, sono stati raccolti n. 7 contributi, per i quali, dopo un'attenta analisi, si può sintetizzare quanto segue:

- a) n. 3 contributi auspicano un'ulteriore ottimizzazione dell'organizzazione presso gli uffici e segreteria, riguardo in alcuni casi agli orari ed alle giornate di apertura al pubblico in particolare per il BackOffice.
- b) n. 1 il contributo di un utente che auspica una semplificazione della modulistica nonché a snellimenti procedurali.
- c) n. 3 contributi in cui si chiede di potenziare il personale tecnico di BackOffice.

Conclusioni

Sintetizzando quanto riportato sulle schede, si può serenamente affermare che il servizio fornito agli Utenti da parte del SUE durante il 2016 è stato positivo, anche perché laddove in alcune schede su particolari caratteristiche del servizio offerto, l'utente ha manifestato un insufficiente grado di soddisfazione, tale carenza è stata abbondantemente compensata e superata da elevati gradi di soddisfazione dimostrati dallo stesso utente su altre tematiche.

Ad ogni buon conto, l'apporto critico e qualificato fornito dall'utenza stessa costituiranno per l'anno 2017 in corso, stimolo ed obiettivo per migliorare, in quanto si ritiene che il percorso di miglioramento non ha confini, ma individuare sempre nuovi obiettivi da raggiungere per il miglioramento dei servizi da offrire all'utenza e perfezionare, anche con piccoli passi, l'immagine del SUE e del Comune di Salerno.

**IL RESPONSABILE
DEL PROCEDIMENTO**
Dott. G. Tortora

IL DIRETTORE
Arch. Maria Maddalena Cantisani

