

SETTORE TRASFORMAZIONI EDILIZIE ANNO 2017

S.U.E. - Rilevazione della Qualità

INDAGINE 2017 CUSTOMER SATISFACTION

Oggetto: analisi esito finale sul gradimento dell'Utenza relativamente ai servizi dello Sportello Unico per l'Edilizia.

Comune di Salerno



S.U.E.

Sportello Unico per l'Edilizia

Comune di Salerno

Prot I N.0015829 24/01/2018 13:48

Cla: 10.9



20180015829000

Come per gli altri anni, anche quest'anno è stata condotta dal personale dello Sportello Unico per l'Edilizia un'indagine per conoscere il livello di soddisfazione del servizio fornito.

Attraverso un questionario, fornito presso gli uffici di front-office (Segreteria) è stato chiesto all'Utenza interessata di esprimere in piena serenità e libertà, una valutazione sul servizio ricevuto ed eventuali contributi personalizzati.

Il questionario ovviamente è stato predisposto al fine di consentire l'anonimato all'utente e, per il solo fine di raccogliere risposte omogenee per trarne suggerimenti utili al miglioramento del servizio stesso.

L'indagine per l'anno 2017, come consuetudine, è stata condotta nell'arco temporale dal 27 dicembre 2017 al 12 gennaio 2018.

Prima di esporre l'analisi dei risultati ottenuti dall'indagine di customer-satisfaction per l'anno 2017, si ripropone di seguito il questionario offerto all'utenza, sulla base del quale è stata condotta la suddetta analisi.

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. 81 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:

DOMANDA	RISPOSTE
Come trova gli orari di apertura al pubblico?	%
non soddisfacenti	1,70
poco soddisfacenti	3,20
mediamente soddisfacenti	39,00
soddisfacenti	31,40
molto soddisfacenti	24,70

DOMANDA	RISPOSTE
Come giudica il servizio ricevuto, relativamente alla seguente caratteristica? TEMPESTIVITA' (tempo impiegato per la consulenza)	%
non soddisfacenti	2,00
poco soddisfacenti	3,00
mediamente soddisfacenti	35,00
soddisfacenti	36,40
molto soddisfacenti	23,60

DOMANDA	RISPOSTE
Come giudica il servizio ricevuto, relativamente alle seguenti caratteristiche? CHIAREZZA E PROFESSIONALITA' (nella comunicazione da parte del personale)	%
non soddisfacenti	1,00
poco soddisfacenti	4,00
mediamente soddisfacenti	33,20
soddisfacenti	38,40
molto soddisfacenti	23,40

Dall'analisi delle suddette risposte è evidente la quasi totalità degli intervistati (oltre il 96%) l'attesa per la presentazione delle istanze e/o per essere ricevuti sia stata breve e comunque nei tempi, addirittura nel 60% dei casi non vi è stata alcuna attesa.

Da ciò si evince che gli uffici, anche in casi di grande affluenza di pubblico (situazione assai frequente) riescono a smaltire il flusso di pubblico in tempi più che ragionevoli, evitando in tal modo disagi. 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 in tutti i giorni lavorativi.

Riguardo al servizio offerto dal FrontOffice nei confronti dell'utenza, a conferma di quanto sopra, si rileva 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 uno spiccato gradimento per la chiarezza e professionalità.

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

DOMANDA	RISPOSTE
Come giudica la gestione dell'istanza, relativamente alle caratteristiche indicate? CHIAREZZA E PROFESSIONALITA' (del responsabile del procedimento)	%
non soddisfacenti	1,30
poco soddisfacenti	2,80
mediamente soddisfacenti	37,20
soddisfacenti	34,30
molto soddisfacenti	24,40

DOMANDA	RISPOSTE
Come giudica la gestione dell'istanza, relativamente alle caratteristiche indicate? DISPONIBILITA' e CORDIALITA'	%
non soddisfacenti	0,90
poco soddisfacenti	2,50
mediamente soddisfacenti	16,20
soddisfacenti	43,30
molto soddisfacenti	22,40
senza risposta	14,70

Nelle risposte e osservazioni rese 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 degli uffici.

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 necessitano di analisi specifiche.

In termini di quantità di utenza si registra un volume diverso, minore e, come anzidetto, portatore di problematiche più peculiari, utenza perlopiù qualificata. 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, il personale del FrontOffice rende solitamente non fruibili al pubblico gli uffici interni e retrostanti. In controtendenza questo Settore/servizio fornisce, oltre agli strumenti fisici e pienamente tangibili rappresentati dal FrontOffice unitamente a quelli digitali offerti dal sito web dedicato, anche l'ulteriore livello consulenziale, ancora più peculiare, offerto dai responsabili dei procedimenti del SUE regolarmente ed ordinariamente fruibili a tutti.

Nel set di domande presenti nel questionario, relative a detti uffici, si rileva una percentuale minima di insoddisfazione 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 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. 9 contributi, per i quali, dopo un'attenta analisi, si può sintetizzare quanto segue:

a) n. 3 contributi in cui nell'elogiare l'operato del personale della Segreteria/FrontOffice gli utenti ne auspicano un'ulteriore ottimizzazione attraverso una maggiore informatizzazione e la visione senza costi delle pratiche.

b) n. 1 contributo in cui un utente chiede maggiore informatizzazione nella trattazione dei procedimenti con eliminazione della carta.

c) n. 4 contributi in cui si chiede di potenziare con ulteriore personale tecnico il servizio del BackOffice.

d) n. 1 contributo di un utente che forse non ha ottenuto quanto si augurava ed in vena di risposte colorite augura il licenziamento di tutto il personale.

Conclusioni

Sintetizzando quanto riportato sulle schede, si può serenamente affermare che il servizio fornito agli Utenti da parte del SUE durante il 2017 è stato positivo, anche perché laddove in alcune schede su particolari caratteristiche del servizio offerto, l'utente ha manifestato un piccolo grado di soddisfazione, tale carenza è stata abbondantemente compensata e superata da elevati gradi di compiacimento dimostrati su altre tematiche.

Ad ogni buon conto, l'apporto critico e qualificato fornito dalle risposte formulate e dai contributi degli utenti, costituiranno per l'anno 2018, in corso, utili indicazioni per migliorare l'offerta al pubblico.

Comune di Salerno

Prot I N.0015829 24/01/2018 13:48

Cla: 10.9



20180015829000



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