



Comune di Niscemi

Il Segretario Generale

pec: ufficioprotocollo@comuneniscemipec.it

ESITO DEI QUESTIONARI PER LA VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

INDAGINE COMPLESSIVA DI CUSTOMER SATISFACTION 2023 dei Servizi alla persona.

Al fine di migliorare i nostri servizi, nonché agevolare il rapporto tra gli utenti, il personale e gli uffici, è stato predisposto un questionario di facile lettura e di immediata compilazione, con spazi dedicati a segnalazioni e suggerimenti vari e possibilità di esprimere il gradimento dei servizi comunali. Gli utenti che hanno partecipato con la compilazione di un questionario che ha permesso di rilevare eventuali disfunzioni e di raccogliere suggerimenti utili per migliorare la qualità dei servizi, dei singoli uffici e dell'Amministrazione nel suo complesso. Confidiamo che l'iniziativa possa continuare ed incontrare il più ampio apprezzamento da parte di tutti gli interlocutori del Comune di Niscemi e presentare un'immagine dell'Amministrazione sempre più orientata al soddisfacimento dei bisogni dei cittadini e degli utenti.

PROFILO DELL'UTENTE MEDIO:

1) Sesso:

47%	Maschio
53%	Femmina

2) Età:

media 42

3) Professione: hanno partecipato al questionario in forma anonima i seguenti utenti.

☒	Operaio
☐	Impiegato
☐	Dirigente
☐	Commerciante
☐	Libero Prof.
☒	Pensionato
☐	Studente
☒	Disoccupato

4) Frequenza di accesso agli uffici interessati **Saltuaria**

5) La motivazione di accesso agli uffici

x	Ottenere informazioni
x	Richiesta Servizi
x	Richiesta presa in carico

VALUTAZIONE COMPLESSIVA DELLA STRUTTURA : PIU' CHE MEDIA

Descrizione	1	2	3	4	5
Chiarezza della segnaletica				X	
Facilità di accesso ai servizi				X	
Organizzazione degli spazi di attesa				x	
Ambiente confortevole e pulito				X	
Tutela della riservatezza (Privacy)					x

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

PIU CHE MEDIA

Descrizione	1	2	3	4	5
Orari di apertura				X	
Tempi di attesa			x		
Tempi di risposta al servizio richiesto					x
Disponibilità del personale					x
Disponibilità della modulistica (anche on line)				X	
Facilità di compilazione della modulistica				X	

VALUTAZIONE DELL'ACCOGLIENZA

BUONA

Descrizione	1	2	3	4	5
Cortesia e disponibilità del personale				X	
Preparazione del personale				X	
Capacità di ascolto e risoluzione problemi					x
Chiarezza nelle risposte				X	

Suggerimenti formulati per migliorare servizi: L'apertura di ulteriori sportelli per ridurre i tempi di attesa dovuti alla carenza di personale

**VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEI SERVIZI DA PARTE DELL'UTENZA INTERESSATA:
SODDISFAZIONE.**

INDAGINE COMPLESSIVA DI CUSTOMER SATISFACTION 2023 degli uffici del Servizio Tributi .

PROFILO DELL'UTENTE MEDIO:

1) Sesso:

40%	Maschio
60%	Femmina

2) Et :

media 50

3) Professione: hanno partecipato al questionario in forma anonima i seguenti utenti.

x	Operaio
x	Impiegato
	Dirigente
	Commerciante
x	Libero Prof.
x	Pensionato
	Studente
	Disoccupato

4) Frequenza di accesso agli uffici interessati **Periodica**

5) La motivazione di accesso agli uffici

x	Ottenere informazioni
	Richiesta Servizi
x	Richiesta presa in carico

VALUTAZIONE COMPLESSIVA DELLA STRUTTURA : PIU' CHE MEDIA

Descrizione	1	2	3	4	5
Chiarezza della segnaletica			x		
Facilit� di accesso ai servizi		x			
Organizzazione degli spazi di attesa		x			
Ambiente confortevole e pulito			x		
Tutela della riservatezza (Privacy)			x		

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

PIU CHE MEDIA

Descrizione	1	2	3	4	5
Orari di apertura			x		
Tempi di attesa			x		
Tempi di risposta al servizio richiesto		x			
Disponibilit� del personale			x		
Disponibilit� della modulistica (anche on line)			x		
Facilit� di compilazione della modulistica			x		

VALUTAZIONE DELL'ACCOGLIENZA**BUONA**

Descrizione	1	2	3	4	5
Cortesie e disponibilità del personale			x		
Preparazione del personale				X	
Capacità di ascolto e risoluzione problemi			x		
Chiarezza nelle risposte				X	

Suggerimenti formulati per migliorare servizi: Aumentare gli strumenti informatici per evitare la presenza presso gli uffici.

VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEI SERVIZI DA PARTE DELL'UTENZA INTERESSATA: BUONA