



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 2021 dei Servizi Demografici, Anagrafe Stato Civile e Servizi Sociali- Pubblica Istruzione e Cultura.

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:

1) Sesso:

40%	Maschio
60%	Femmina

2) Età:

media 40

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 **Mensile**

5) La motivazione di accesso agli uffici

	Ottenere informazioni
	Richiesta Servizi
	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: aumento del personale per velocizzare il rilascio di qualche pratica.

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