PROVINCIA DI LATINA

Presentazione dei risultati

2020-2021

a cura del
Settore Risorse Umane
e Politiche della Scuola

Analisi dei risultati complessivi – Indice

Introduzione

Sezione I - Indagine customer satisfaction per il cittadino-utente

1. Premessa

2. Dati generali

3 Analisi dei risultati complessivi

Sezione II - Indagine customer satisfaction per i dipendenti-utenti

4. Premessa

5. Dati generali

6. Analisi dei risultati complessivi

Appendice

* Questionario x cittadini

* Questionario x dipendenti

Introduzione

Valorizzare il ruolo centrale del cittadino-utente e del dipendente nella propria organizzazione è un aspetto fondamentale nella prospettiva di migliorare l'efficienza, l'efficacia e la qualità dei servizi offerti; l'indagine di customer satisfaction realizzata assume dunque uno specifico significato di strumento utile al miglioramento continuo della qualità dei servizi, infatti conoscere le aspettative e i bisogni del cliente è una condizione indispensabile per costruire indicatori di misurazione della qualità, come rapporto tra prestazioni erogate e bisogni soddisfatti.

Con l'obiettivo di conoscere le opinioni dei cittadini-utenti e dei dipendenti-utenti dei servizi strumentali, la Provincia di Latina, attraverso la rilevazione di customer satisfaction 2020-2021, ha avviato un progetto sperimentale volto alla implementazione dell'art.19 bis del decreto n.150/2009 per la parte afferente la partecipazione dell'utenza alla valutazione della perfomance organizzativa in rapporto alla qualità dei servizi resi dall'Amministrazione.

E' bene sottolineare che con l'indagine realizzata si è voluto definire un modello sperimentale, un prototipo minimale con l'obiettivo di affinare, collaudare e validare le caratteristiche del modello stesso con successive modifiche evolutive. Il prototipo è stato sviluppato sulla base dell'esperienza mutuata da altri enti con analoghe caratteristiche della provincia di Latina e rappresenta lo "*zoccolo duro*" di un più ampio progetto che verrà mantenuto e valorizzato in futuro. E' di tutta evidenza che questo progetto lancio ha pagato lo scotto tipico della novità, tuttavia dall'analisi delle risultanze finali è possibile trarre elementi utili in una prospettiva di miglioramento per la prossima edizione. Il seguente rapporto è organizzato in sezioni, la prima, volta ad analizzare i risultati complessivi dell'indagine dedicata ai "cittadini-utenti", mentre la seconda è riservata all'analisi dei risultati dell'indagine rivolta ai dipendenti nella veste di utenti finali.

E' importante soprattutto che i responsabili di struttura sappiano utilizzare le informazioni provenienti dalla customer satisfaction per identificare le *cause* e non le *colpe* che ostacolano la soddisfazione dei clienti finali; scopo principale del presente lavoro è quindi quello di fornire un'occasione per capitalizzare l'esperienza maturata e definire strategie di miglioramento della qualità dei servizi offerti in funzione di una maggiore soddisfazione degli utenti esterni ed interni.

Va precisato inoltre che, sempre in una logica di sviluppo e di crescita, i risultati complessivi rielaborati, rappresentano la banca dati da utilizzare per il confronto con le risultanze delle rilevazioni future al fine di delinearne il trend; in ordine alle prospettive future si conta di lavorare ad una evoluzione della customer rivolta ai cittadini-utenti, sia attraverso l'elaborazione di un sistema di indagine più stringente sui singoli settori, sia mediante la progressiva trasformazione del progetto sperimentale in attività strutturale dell'Ente.

La PO del Servizio
Programmazione-Performance- C.d.G.
f.to Dott.ssa Tiziana Fede

Il Dirigente del Settore Risorse Umane
e Politiche della Scuola
f.to Dr. Ciro Ambrosino

Indagine di customer satisfaction rivolta al cittadino-utente

1. PREMESSA

La rilevazione per il cittadino era volta a raccogliere la valutazione dell'utenza esterna circa il grado di soddisfazione dei servizi offerti dalla Provincia di Latina intesa come Ente nel suo insieme, il sondaggio è stato effettuato dal 15/03/2021 al 25/05/2021 ha restituito risultati positivi in termini di valutazione della qualità dei servizi erogati.

La rilevazione della *customer satisfaction* era improntata alle seguenti finalità:

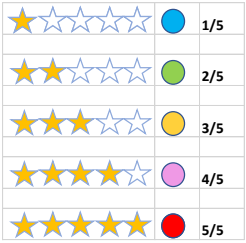
- rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti esterni
- raccolta di idee o suggerimenti per migliorare i servizi

La rilevazione è stata effettuata tramite la compilazione da parte degli utenti di un questionario online installato sul sito istituzionale dell'ente ed anche attraverso la somministrazione dello stesso in forma cartacea presso i locali di front-office dell'URP.

Le risposte alle domande del questionario sono state tutte strutturate nello stesso modo ad esclusione delle risposte relative alle domande di carattere generale (genere, età, residenza e titolo di studio). Al cittadino-utente, come al dipendente, è stato chiesto di esprimere la propria valutazione attraverso una scala sempre identica che impiega 5 classi in ordine crescente rappresentate da stelle. L'intervistato, per ogni quesito relativo alla soddisfazione dei servizi offerti dai vari Settori della Provincia di Latina, è stato chiamato ad esprimere il proprio grado di valutazione attraverso l'accensione da 1 a 5 stelle. (cfr.tabella 1).

Tabella 1. Struttura delle domande del questionario

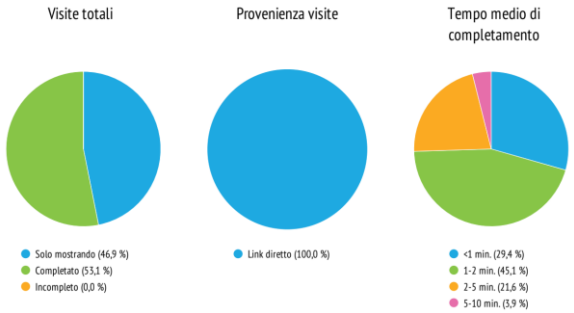
Si segnala che per tutte le domande i "giudizi positivi sono crescenti", vale a dire che a un punteggio alto (5 stelle) viene associato un significato positivo (range da 1 a 5 stelle, 1 giudizio negativo…5 giudizio positivo). Ad ogni giudizio è stato abbinato un determinato colore di riferimento.



La descrizione dei risultati è rappresentata da un grafico che sintetizza i risultati attraverso il rapporto tra numero di risposte ricevute e giudizio ottenuto nel quesito (i giudizi sono calcolati considerando solo coloro che hanno espresso un giudizio).

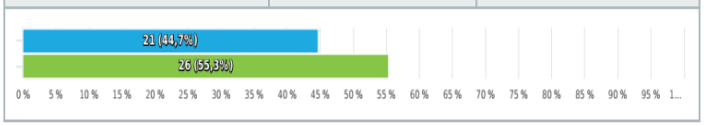
2. Dati generali

Prima di entrare nel merito di ciascuna domanda è utile fornire un quadro generale dei risultati medi ottenuti in corrispondenza dei temi oggetto di indagine; sul totale delle visite al sondaggio (96), il 53,1% degli utenti hanno partecipato all'indagine completando il questionario (51); le analisi sulle informazioni anagrafiche descrivono gli utenti considerando il genere, le classi di età, la residenza e il titolo di studio, a seguire troviamo la specifica del settore cui il cittadino si è rivolto e la frequenza dei contatti. Il 55,3% del campione risulta costituito da donne mentre il restante 44,7% da uomini (cfr. grafico 1). L'analisi per classi di età mostra la fascia più numerosa quella tra i "31/55 anni", 53,2%, seguita dai "+ di 55 anni ", 31,9%. Meno numerosa l'ultima classe pari al 14,9% quella "18/30 anni" (cfr. grafico 2). Il grafico successivo (3) descrive i risultati in base alla residenza riportando una percentuale pari a 95,7% di residenti nel territorio della Provincia di Latina. L'ultimo aspetto dei dati anagrafici riguarda la composizione del campione secondo il titolo di studio; la distribuzione evidenzia che le classi più numerose sono quelle con "laurea o titolo superiore" (59,6%) e "diploma di scuola secondaria" (38,3%) che sommate rappresentano oltre il 90% del campione (cfr. grafico 4).



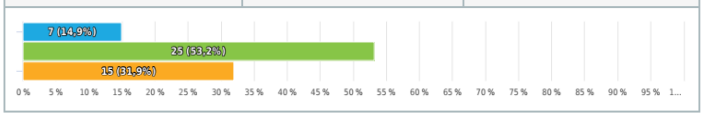
Genere grafico 1

Risposta	Risposte	Rapporto
Maschio	21	44,7%
Femmina	26	55,3%



Età grafico 2

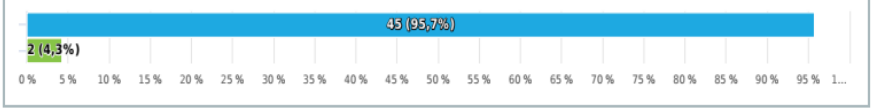
Risposta	Risposte	Rapporto
18/30	7	14,9%
31/55	25	53,2%
+ di 55	15	31,9%



Residenza

grafico 3

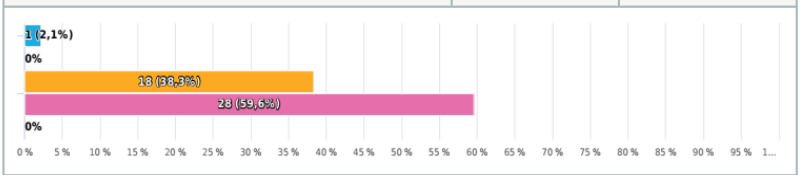
Risposta	Risposte	Rapporto
Provincia di Latina	45	95,7%
altra Provincia	2	4,3%



Titolo di studio

grafico 4

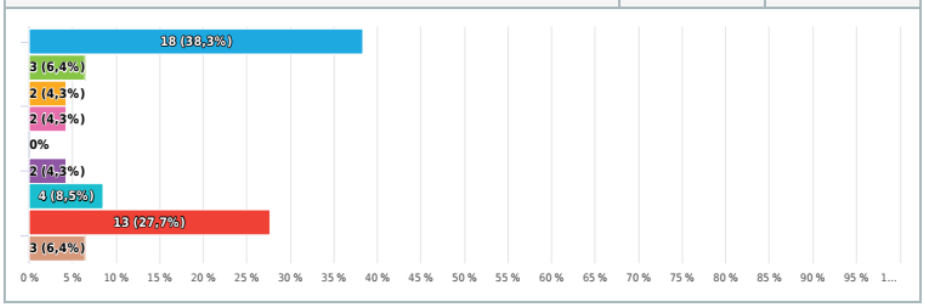
Risposta	Risposte	Rapporto
Licenza elementare	1	2,1%
Licenza media inferiore	0	0,0%
Diploma scuola secondaria	18	38,3%
Laurea o superiore	28	59,6%
altro	0	0,0%



L'analisi seguente mostra che il settore più visitato è stato la Segreteria con l'Ufficio Protocollo e URP (38,3%) seguito dal Settore Risorse Umane 27,7%.

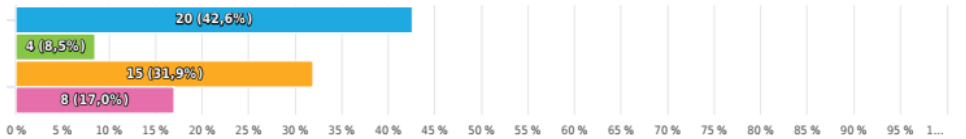
Settore a cui si è rivolto

Risposta	Risposte	Rapporto
Segreteria generale - URP - Protocollo	18	38,3%
Capo di gabinetto	3	6,4%
Settore avvocatura	2	4,3%
Settore bilancio	2	4,3%
Settore affari generali - Polizia Provinciale	0	0,0%
Settore edilizia scolastica	2	4,3%
Settore viabilita' e trasporti	4	8,5%
Settore risorse umane e politiche della scuola	13	27,7%
Settore ecologia e tutela del territorio	3	6,4%



Con quale frequenza si reca presso tale Settore ?

Risposta	Risposte	Rapporto
Prima volta	20	42,6%
Una volta al mese	4	8,5%
Più di 1 volta all'anno	15	31,9%
Altro...	8	17,0%



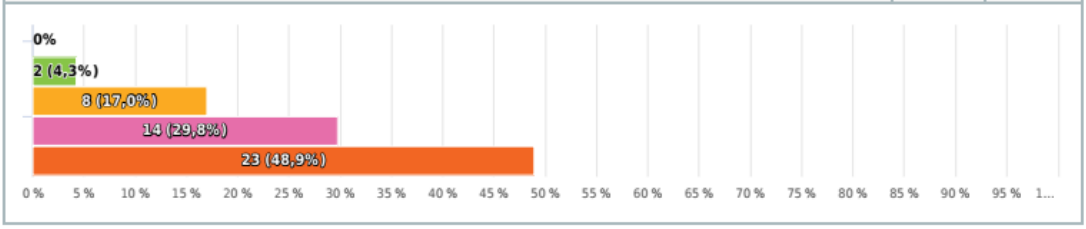
3. Analisi dei risultati complessivi

L'analisi complessiva delle domande mostra che tutti gli aspetti presentano un giudizio medio superiore alla soglia del 4 confermando una valutazione positiva da parte dei cittadini partecipanti all'indagine sugli ambiti oggetto di studio; di seguito si procederà all'esame delle singole domande.

Qual è il suo giudizio rispetto all'accessibilità al settore (disponibilità contatti, rintracciabilità) e agli orari e giorni di apertura al pubblico ?

Il primo aspetto analizzato riguarda la "accessibilità al settore" inteso come facilità di reperire i contatti di riferimento nonché i tempi di apertura per ricevimento del pubblico; la dimensione complessivamente raggiunge un punteggio medio pari a 4,2 su 5. I risultati visibili nel grafico sottostante descrivono una valutazione positiva.

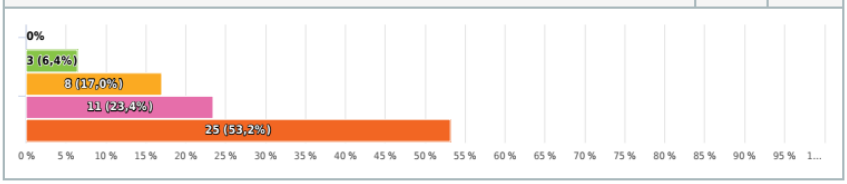
Risposta	Risposte	Rapporto
1/5 ★☆☆☆☆	0	0,0
2/5 ★★☆☆☆	2	4,3
3/5 ★★★☆☆	8	17,0
4/5 ★★★★☆	14	29,8
5/5 ★★★★★	23	48,9



Come giudica la competenza e la professionalità del personale?

Il secondo aspetto analizzato riguarda la “competenza e la professionalità del personale”; la dimensione complessivamente raggiunge un punteggio medio pari a 4,2 su 5. I risultati visibili nel grafico sottostante descrivono una valutazione positiva.

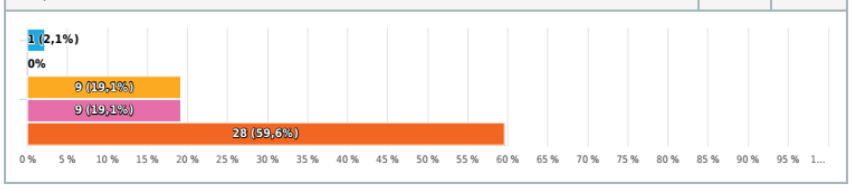
Risposta	Risposte	Rapporto
1/5	0	0,0
2/5	3	6,4
3/5	8	17,0
4/5	11	23,4
5/5	25	53,2



Come giudica la cortesia e la disponibilità del personale ?

Il terzo aspetto analizzato riguarda la “cortesia del personale”; la dimensione complessivamente raggiunge un punteggio medio pari a 4,3 su 5. I risultati visibili nel grafico sottostante descrivono una valutazione complessivamente positiva.

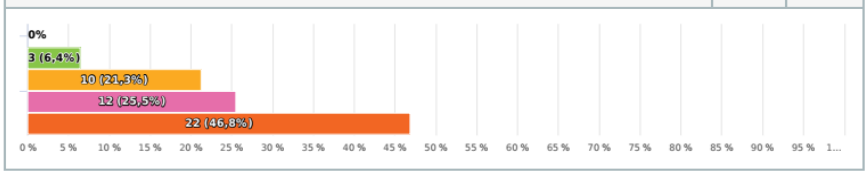
Risposta	Risposte	Rapporto
1/5	1	2,1
2/5	0	0,0
3/5	9	19,1
4/5	9	19,1
5/5	28	59,6



Esprima il suo parere rispetto ai tempi di istruttoria.

Il quarto aspetto analizzato riguarda l’“istruttoria” intesa come rispetto dei tempi impiegati per l’evasione delle pratiche; la dimensione complessivamente raggiunge un punteggio medio pari a 4,1 su 5. I risultati visibili nel grafico sottostante descrivono una valutazione complessivamente positiva.

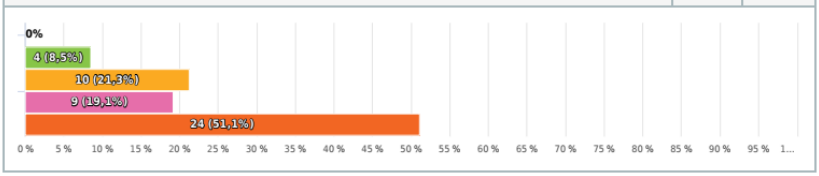
Risposta	Risposte	Rapporto
1/5	0	0,0
2/5	3	6,4
3/5	10	21,3
4/5	12	25,5
5/5	22	46,8



Valuti la snellezza e la semplicità delle procedure utilizzate.

Il quinto aspetto analizzato riguarda le “procedure” intese in termini di snellezza e semplicità; la dimensione complessivamente raggiunge un punteggio medio pari a 4,1 su 5. I risultati visibili nel grafico sottostante descrivono una valutazione complessivamente positiva.

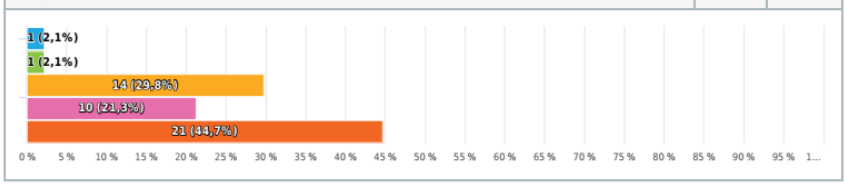
Risposta	Risposte	Rapporto
1/5	0	0,0
2/5	4	8,5
3/5	10	21,3
4/5	9	19,1
5/5	24	51,1



Cosa ne pensa della chiarezza della modulistica predisposta per il settore ?

Il sesto aspetto analizzato riguarda la “chiarezza della modulistica” in uso; la dimensione complessivamente raggiunge un punteggio medio pari a 4,0 su 5. I risultati visibili nel grafico sottostante descrivono una valutazione positiva.

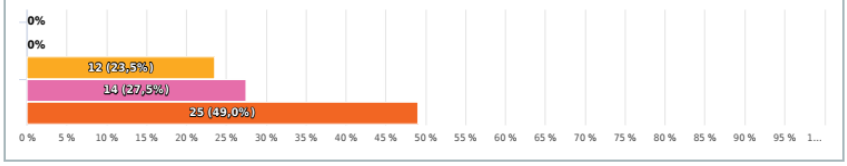
Risposta	Risposte	Rapporto
1/5	1	2,1
2/5	1	2,1
3/5	14	29,8
4/5	10	21,3
5/5	21	44,7



Giudichi l’adeguatezza degli ambienti e la facilità di orientamento verso gli uffici (segnaletica, ubicazione cartelli ecc).

A conclusione dell’indagine il settimo aspetto analizzato riguarda gli “ambienti” al fine di valutarne l’adeguatezza e facilità di orientamento; la dimensione complessivamente raggiunge un punteggio medio pari a 4,3 su 5. I risultati visibili nel grafico sottostante descrivono una valutazione positiva.

Risposta	Risposte	Rapporto
1/5	0	0,0
2/5	0	0,0
3/5	12	23,5
4/5	14	27,5
5/5	25	49,0



Consigli, suggerimenti e segnalazioni

Si riportano le seguenti segnalazioni: (Assumere più personale competente come la signora ….. /complimenti per la cortesia nell'ascoltare la problematica e proporre la soluzione/ Da anni mi reco presso Ufficio posta in arrivo. Complimenti per la dipendente ….., la quale, oltre ad essere molto professionale, ha doti assai rare soprattutto nella PA / gds<gs / Maggiore semplificazione / Ogni volta che mi sono recato presso l'ufficio posta, ho sempre trovato nel dipendente … professionalità e cortesia, inoltre ho notato che è una persona attenta alle regole in materia anti Covid. Cosa che non posso dire per altri dipendenti. /Professionalità e cortesia, competenza, velocità, problem solving..what else? / troppo forti / Utente impegnato in progetto LPU presso la Presidenza, voto ottimo visto la qualità e la gentilezza di tutti i dipendenti del Settore). Si segnala che una percentuale minima di partecipanti si è astenuta dall'esprimere consigli e suggerimenti indicando le voci "nessuno/niente".

Indagine di customer satisfaction rivolta al dipendente-utente

4. PREMESSA

L'indagine di customer satisfaction rivolta ai dipendenti era finalizzata a rilevare le opinioni degli stessi rispetto all'organizzazione e all'ambiente di lavoro allo scopo di identificare possibili azioni di miglioramento. Il sondaggio è stato effettuato per tutti i Settori dell'Ente dal 22/03/2021 al 25/05/2021 ed ha restituito risultati positivi in termini di valutazione della qualità dei servizi erogati.

La rilevazione della *customer satisfaction* era improntata alle seguenti finalità:

- rilevare il grado di soddisfazione degli utenti interni riferita agli ultimi 12 mesi
- raccogliere idee o suggerimenti per migliorare i servizi

Al fine di garantire la necessaria riservatezza delle informazioni acquisite, la modalità proposta è stata quella dell'auto-compilazione del questionario via web; ciascun dipendente, dotato di accesso al dominio della Provincia di Latina, ha ricevuto una e-mail contenente, oltre alla descrizione del progetto e ad alcune istruzioni per la compilazione, il link per accedere al questionario. Va precisato che ogni dipendente aveva la possibilità di compilare più di un questionario per esprimere valutazioni riferite a più settori di suo interesse. Le valutazioni non sono riferite a persone, ma piuttosto agli aspetti tecnici e misurabili dei servizi resi.

5. Dati generali

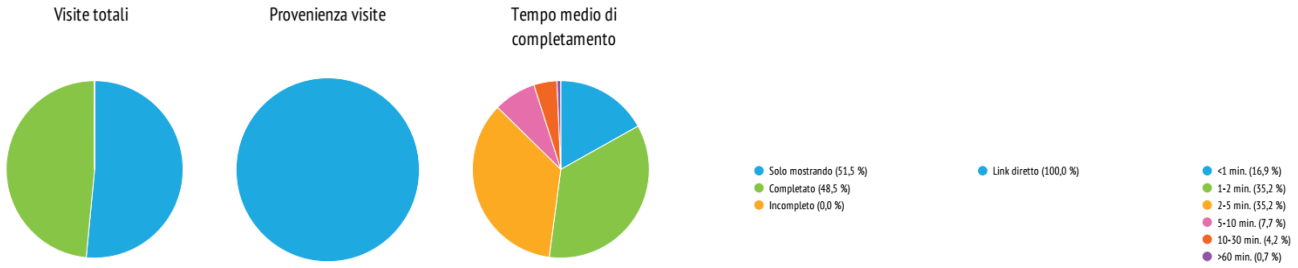
Nella indagine di customer 2020-2021 il tasso di partecipazione dei dipendenti della Provincia di Latina è stato del 48,5%, pari a 142 questionari compilati.

I risultati sono descritti nel seguente rapporto. Le analisi sulle informazioni anagrafiche descrivono gli utenti considerando il genere, il titolo di studio, l'anzianità di servizio e l'inquadramento professionale, a seguire troviamo la specifica del settore cui il dipendente si è rivolto e la frequenza dei contatti.

Il 51,4% del campione risulta costituito da uomini mentre il restante 48,6% da donne (cfr. grafico 1). Ulteriore aspetto dei dati anagrafici riguarda la composizione del campione secondo il titolo di studio; la distribuzione evidenzia che le classi più numerose sono quelle con "diploma di scuola secondaria" (50,7%) e "laurea o titolo superiore" (44,4%) che sommate rappresentano oltre il 90% del campione (cfr. grafico 2).

Il grafico 3 descrive i risultati in base agli anni di anzianità. Il 43,7% dei dipendenti dichiara di trovarsi nella fascia di servizio "da 11 anni a 20 anni e 12 mesi", mentre il 43,0% nella fascia da "oltre 21 anni", il 7,0% da "meno di 6 anni" e il 6,3% da "6 a 10 anni e 12 mesi".

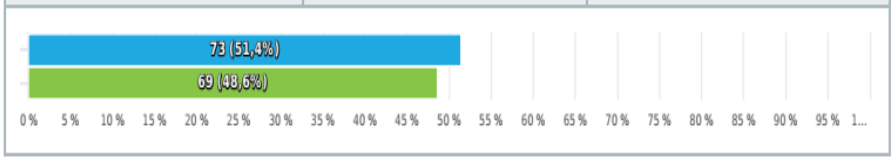
L'analisi per qualifica professionale vede la quasi totalità del campione rientrare nella figura del "non dirigente" 93,7% rispetto al 6,3% del "dirigente".



Genere

grafico 1

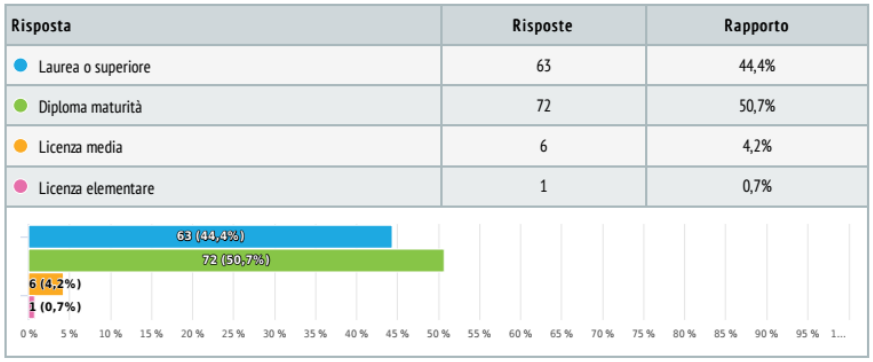
Risposta	Risposte	Rapporto
Uomo	73	51,4%
Donna	69	48,6%



Il mio titolo di studio

grafico 2

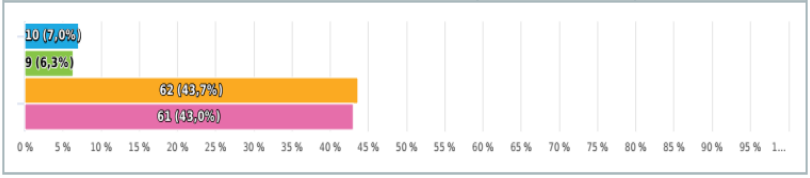
Risposta	Risposte	Rapporto
Laurea o superiore	63	44,4%
Diploma maturità	72	50,7%
Licenza media	6	4,2%
Licenza elementare	1	0,7%



La mia anzianità di servizio

grafico 3

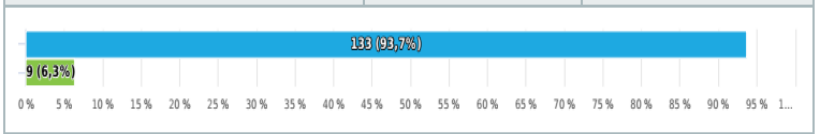
Risposta	Risposte	Rapporto
meno di 6 anni	10	7,0%
da 6 anni a 10 anni e 12 mesi	9	6,3%
da 11 anni a 20 anni e 12 mesi	62	43,7%
oltre 21 anni	61	43,0%



Il mio inquadramento professionale

grafico 4

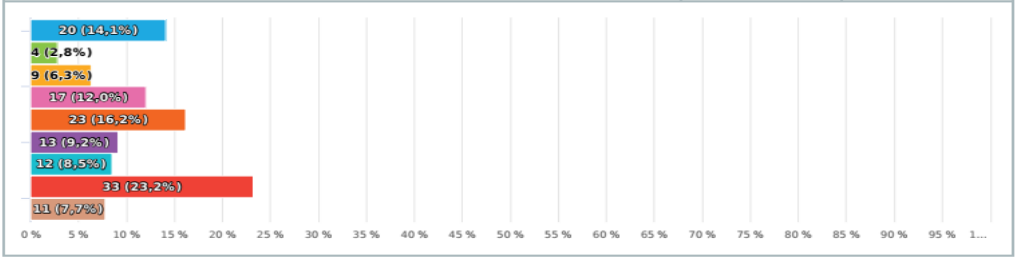
Risposta	Risposte	Rapporto
Non Dirigente	133	93,7%
Dirigente	9	6,3%



L'analisi seguente mostra che il settore a cui si è rivolta la percentuale maggiore di dipendenti risulta il settore Risorse Umane (23,2%) seguito dal Settore Affari Generali – Polizia provinciale con la percentuale di 16,2%.

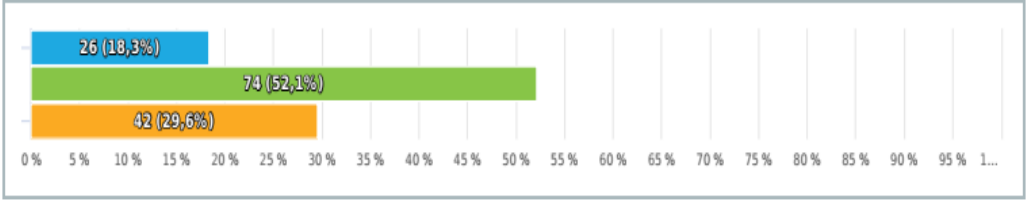
Settore a cui ti sei rivolto

Risposta	Risposte	Rapporto
Segreteria generale - URP - Protocollo	20	14,1%
Capo di gabinetto	4	2,8%
Settore avvocatura	9	6,3%
Settore bilancio	17	12,0%
Settore affari generali - Polizia Provinciale	23	16,2%
Settore edilizia scolastica	13	9,2%
Settore viabilita' e trasporti	12	8,5%
Settore risorse umane e politiche della scuola	33	23,2%
Settore ecologia e tutela del territorio	11	7,7%



Quante volte mediamente, nell'arco del 2020, sei venuto in diretto contatto con il settore?

Risposta	Risposte	Rapporto
Meno di 5 volte	26	18,3%
Da 6 a 25 volte	74	52,1%
Più di 26 volte	42	29,6%



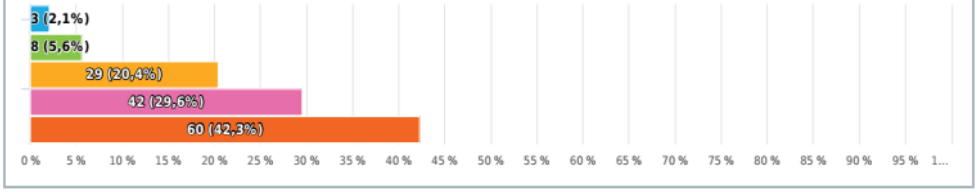
6. Analisi dei risultati complessivi

L'analisi complessiva delle domande mostra che tutti gli aspetti presentano un giudizio medio prossimo alla soglia del 4 confermando una valutazione positiva da parte dei dipendenti-utenti partecipanti all'indagine sugli ambiti oggetto di studio. Di seguito si procederà alla disamina delle singole domande.

Competenza e preparazione del personale

Il primo aspetto analizzato riguarda la "competenza e preparazione professionale"; la dimensione complessivamente raggiunge un punteggio medio pari a 4,0 su 5. I risultati visibili nel grafico sottostante descrivono una valutazione positiva.

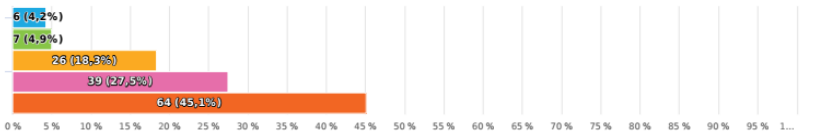
Risposta	Risposte	Rapporto
1/5 ★☆☆☆☆	3	2,1
2/5 ★★☆☆☆	8	5,6
3/5 ★★★☆☆	29	20,4
4/5 ★★★★☆	42	29,6
5/5 ★★★★★	60	42,3



Chiarezza e completezza delle informazioni fornite dal servizio

Il secondo aspetto analizzato riguarda la “chiarezza e completezza delle informazioni fornite dal servizio”; la dimensione complessivamente raggiunge un punteggio medio pari a 4,0 su 5. I risultati visibili nel grafico sottostante descrivono una valutazione positiva.

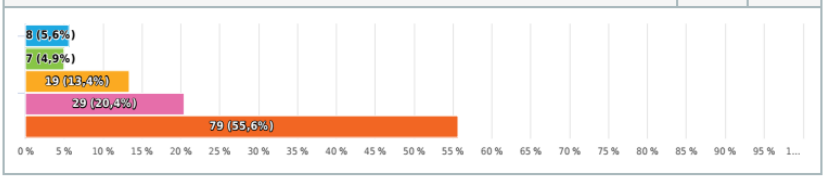
Risposta	Risposte	Rapporto
1/5	6	4,2
2/5	7	4,9
3/5	26	18,3
4/5	39	27,5
5/5	64	45,1



Cortesia e disponibilità del personale

Il terzo aspetto analizzato riguarda la “cortesia e disponibilità del personale”; la dimensione complessivamente raggiunge un punteggio medio pari a 4,2 su 5. I risultati visibili nel grafico sottostante descrivono una valutazione positiva.

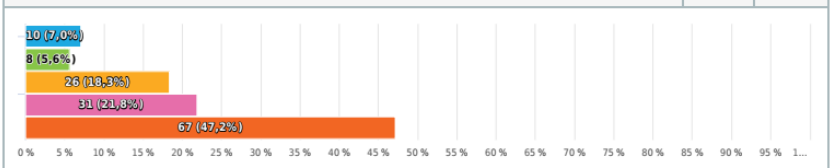
Risposta	Risposte	Rapporto
1/5	8	5,6
2/5	7	4,9
3/5	19	13,4
4/5	29	20,4
5/5	79	55,6



Capacità di offrire una consulenza personalizzata (assistenza, accompagnamento, orientamento)

Il quarto aspetto analizzato riguarda la “capacità di offrire una consulenza personalizzata”; la dimensione complessivamente raggiunge un punteggio medio pari a 4,0 su 5. I risultati visibili nel grafico sottostante descrivono una valutazione complessivamente positiva.

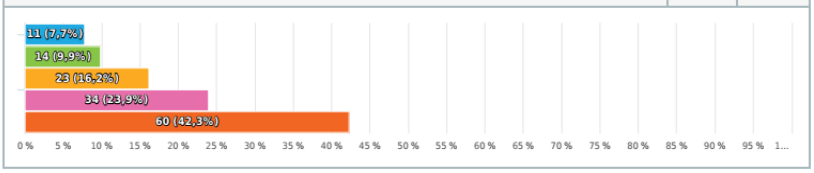
Risposta	Risposte	Rapporto
1/5	10	7,0
2/5	8	5,6
3/5	26	18,3
4/5	31	21,8
5/5	67	47,2



Capacità di valutare le urgenze

Il quinto aspetto analizzato riguarda la “capacità di valutare le urgenze”; la dimensione complessivamente raggiunge un punteggio medio pari a 3,8 su 5. I risultati visibili nel grafico sottostante descrivono una valutazione positiva.

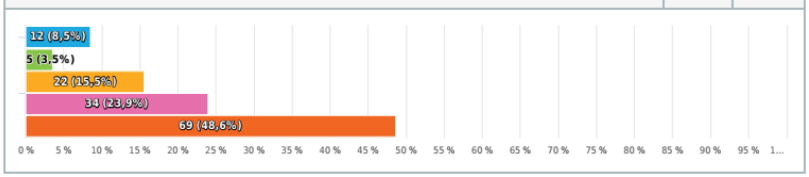
Risposta	Risposte	Rapporto
1/5	11	7,7
2/5	14	9,9
3/5	23	16,2
4/5	34	23,9
5/5	60	42,3



Rispetto degli impegni assunti da parte del settore nei tuoi confronti (es. verifico e ti richiamo...)

Il sesto aspetto analizzato riguarda il “rispetto degli impegni assunti da parte del settore nei tuoi confronti”; la dimensione complessivamente raggiunge un punteggio medio pari a 4,0 su 5. I risultati visibili nel grafico sottostante descrivono una valutazione positiva.

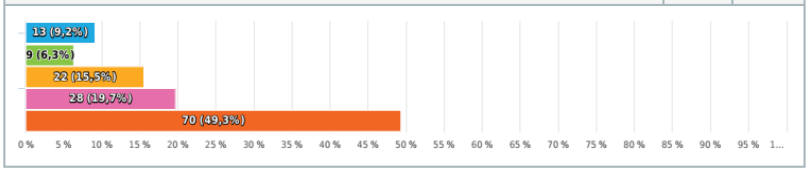
Risposta	Risposte	Rapporto
1/5	12	8,5
2/5	5	3,5
3/5	22	15,5
4/5	34	23,9
5/5	69	48,6



Accessibilità al settore (ad es. orari apertura, rintraccabilità telefonica, contatti via mail)

Il settimo aspetto analizzato riguarda la “accessibilità al settore”; la dimensione complessivamente raggiunge un punteggio medio pari a 3,9 su 5. I risultati visibili nel grafico sottostante descrivono una valutazione positiva.

Risposta	Risposte	Rapporto
1/5	13	9,2
2/5	9	6,3
3/5	22	15,5
4/5	28	19,7
5/5	70	49,3



Consigli, suggerimenti e segnalazioni

Si riportano le seguenti segnalazioni:

(aperti anche il sabato/coerenza/ competenza lavorativa e anche professionale non è di mio gradimento bisognerebbe fare di più/ È un mese che aspetto una determina / in 2 o più anni non ho avuto il piacere di conoscere e/o parlare con il dirigente.../ competenze lavorative e anche professionale non è di mio gradimento bisognerebbe fare di più / non essere presuntuosi e ritenere che tutti gli altri sono "stupidi" / Occorre individuare un referente unico verso cui inoltrare tutte le richieste che, con tempi compatibili, dovranno obbligatoriamente essere evase. Ridicolo che, per disposizione mai modificata, non si risponda al telefono dal 2016/ occorre un DIRIGENTE specifico di Settore/ più velocità nell'esecuzione dei lavori/ pochi /rispetto della persona / rispondere alle chiamate/ troppa burocrazia / umiltà / una considerazione trasversale su tutti gli Uffici: per l'accessibilità (la rubrica in particolare) sarebbe molto più utile introdurre una ricerca per Ufficio/Settore e non solo per cognome/nome; per il Portale del Dipendente sarebbe utile l'accesso da casa, specialmente in questo periodo di smart working/

Si segnala che una percentuale minima di partecipanti si è astenuta dall'esprimere consigli e suggerimenti indicando le voci "nessuno/nulla".

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION DEI SERVIZI OFFERTI DALLA PROVINCIA DI LATINA – ANNO 2021

PROFILO DELL'UTENTE

Genere: M |_| F |_|

Età: 18/30 |_| 31/55 |_| + di 55 |_|

Residenza: Provincia di Latina |_| altra Provincia |_|

Titolo di studio: .

|_| licenza elementare
|_| licenza media inferiore
|_| diploma scuola secondaria
|_| laurea o superiore
|_| altro

Settore a cui si è rivolto:

|_| segreteria generale – URP - Protocollo
|_| capo di gabinetto
|_| settore avvocatura
|_| settore bilancio
|_| settore affari generali – Polizia Provinciale
|_| settore edilizia scolastica
|_| settore viabilita' e trasporti
|_| settore risorse umane e politiche della scuola
|_| settore ecologia e tutela del territorio

Con quale frequenza si reca presso tale Settore ?

|_| prima volta
|_| 1 volta al mese
|_| più di 1 volta all'anno
|_| altro _____

Qual è la motivazione di accesso al Settore ?

|_| richiesta informazioni su procedimento
|_| richiesta accesso agli atti
|_| reclamo
|_| richiesta informazioni su normativa
|_| chiarimenti su modulistica
|_| richiesta intervento
|_| altro

Segnare una croce negli spazi in corrispondenza del grado di soddisfazione

INTERAZIONE DIRETTA CON IL SETTORE	***GIUDIZIO***				
	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
1. Qual è il suo giudizio rispetto all'accessibilità al settore (disponibilità contatti, rintracciabilità) e agli orari e giorni di apertura al pubblico ?					
2. Come giudica la competenza e la professionalità del personale?					
3. Come giudica la cortesia e la disponibilità del personale ?					
4. Esprima il suo parere rispetto ai tempi di istruttoria.					
5. Valuti la snellezza e la semplicità delle procedure utilizzate.					
6. Cosa ne pensa della chiarezza della modulistica predisposta per il settore ?					
7. Giudichi l'adeguatezza degli ambienti e la facilità di orientamento verso gli uffici (segnaletica, ubicazione cartelli ecc).					

Consigli, suggerimenti e segnalazioni:

_____

_____

_____

APPENDICE: QUESTIONARIO PER IL DIPENDENTE

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION DEI SERVIZI OFFERTI DALLA PROVINCIA DI LATINA – ANNO 2021

PROFILO DELL'UTENTE

Genere: M |_| F |_|

Età: 18/30 |_| 31/55 |_| + di 55 |_|

Residenza: Provincia di Latina |_| altra Provincia |_|

Titolo di studio: .

|_| licenza elementare
|_| licenza media inferiore
|_| diploma scuola secondaria
|_| laurea o superiore
|_| altro

Settore a cui si è rivolto:

|_| segreteria generale – URP - Protocollo
|_| capo di gabinetto
|_| settore avvocatura
|_| settore bilancio
|_| settore affari generali – Polizia Provinciale
|_| settore edilizia scolastica
|_| settore viabilita' e trasporti
|_| settore risorse umane e politiche della scuola
|_| settore ecologia e tutela del territorio

Con quale frequenza si reca presso tale Settore ?

|_| prima volta
|_| 1 volta al mese
|_| più di 1 volta all'anno
|_| altro _____

Qual è la motivazione di accesso al Settore ?

|_| richiesta informazioni su procedimento
|_| richiesta accesso agli atti
|_| reclamo
|_| richiesta informazioni su normativa
|_| chiarimenti su modulistica
|_| richiesta intervento
|_| altro

Segnare una croce negli spazi in corrispondenza del grado di soddisfazione

INTERAZIONE DIRETTA CON IL SETTORE	***GIUDIZIO***				
	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
1. Qual è il suo giudizio rispetto all'accessibilità al settore (disponibilità contatti, rintracciabilità) e agli orari e giorni di apertura al pubblico ?					
2. Come giudica la competenza e la professionalità del personale?					
3. Come giudica la cortesia e la disponibilità del personale ?					
4. Esprima il suo parere rispetto ai tempi di istruttoria.					
5. Valuti la snellezza e la semplicità delle procedure utilizzate.					
6. Cosa ne pensa della chiarezza della modulistica predisposta per il settore ?					
7. Giudichi l'adeguatezza degli ambienti e la facilità di orientamento verso gli uffici (segnaletica, ubicazione cartelli ecc).					

Consigli, suggerimenti e segnalazioni:

_____

_____