



# RELAZIONE CUSTOMER SATISFACTION 2023

COMUNE DI SAN SEVERO



Relazione finale sulla customer satisfaction Titolo VII-Art. 13 Regolamento comunale di cui alla deliberazione del Consiglio Comunale n.2 del 10 gennaio 2013

# Indice

- Premessa
- Finalità di controlli di customer satisfaction
- Modalità e metodologie di rilevazione

## 1.Premessa

La presente relazione finale riferita al controllo sulla qualità dei servizi erogati agli utenti (cd. *customer satisfaction*) si inserisce all'interno della fase dei controlli interni come disciplinato dall'art. 147 del D.Lgs. 267/2000 (Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali). In particolare, il D.L. 174/2012, convertito con modificazioni nella L. 213/2012, ha modificato gli articoli 147 seguenti del TUEL introducendo nuove e diversificate forme di controlli.

Il sistema dei controlli, così novellato, introduce quale controllo obbligatorio per l'Ente quello sulla qualità dei servizi erogati che mira, secondo quanto previsto dall'art. 147, comma 2, lett. e a "*garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente*".

In linea con la normativa nazionale il Comune di San Severo, nell'ambito della propria autonomia normativa ed organizzativa, ha approvato, con Delibera di Consiglio Comunale n. 2 del 10.01.2013, il vigente Regolamento comunale in materia di controlli interni, ove l'art 13 è specificatamente rubricato "*controllo sulla qualità dei servizi erogati*".

Con nota prot.n. 33476 del 16/11/2021 a firma del Segretario generale, è stato diramato, in attuazione del Titolo VII, art. 13 del regolamento sui Controlli interni, questionario per la misurazione della qualità dei servizi offerti dagli Uffici comunali, con indicazione delle modalità volte a garantire il monitoraggio dei servizi stessi.

## 2.Finalità dei controlli di customer satisfaction

La **customer satisfaction** corrisponde al grado di soddisfazione degli utenti nei confronti dei servizi offerti dal Comune di San Severo. Più precisamente, è quando l'**offerta** proposta agli utenti **soddisfa** o **supera** le loro aspettative.

La finalità, circa l'effettuazione di tale tipo di controllo, non è solo una mera recezione passiva del grado di soddisfazione dell'utenza, ma anche un momento di gestione proattiva nel migliorare gli uffici o le fasi in cui gli utenti hanno mostrato maggior insoddisfazione.

Tuttavia, anche nel caso in cui risulti un ampio gradimento dal lato customer, rimane uno strumento guida per fornire continua ricerca di miglioramento dell'attività organizzativo-amministrativa recependo suggerimenti e feedback degli utenti.

### 3. Modalità e metodologie di rilevazione

La modalità adottata per rilevare il gradimento dei servizi erogati dall'Ente è stata la somministrazione di un questionario da compilare in maniera anonima.

I questionari, di tipo cartaceo e anche telematico, venivano forniti nei singoli Uffici adibiti a front-office, in cui il cittadino-utente prioritariamente tende ad interfacciarsi. All'esito della compilazione veniva garantita possibilità di depositare il questionario in apposito contenitore che garantisse anonimato.

Quanto alla metodologia adottata, il questionario preliminarmente chiede all'utente se sia la prima volta che si interfaccia con l'ufficio, con la possibilità di rispondere "Si" oppure "No".

Successivamente, vengono posti i seguenti quesiti:

- a) Quanto è soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico?
- b) Come ha trovato mediamente il tempo di attesa e/o rilascio della documentazione?
- c) Ha trovato con facilità l'ufficio giusto per le sue esigenze?
- d) Pensando a quando si è recato presso l'ufficio comunale, le chiediamo di indicare il suo parere in merito ai seguenti aspetti:
  - Cortesia del personale;
  - Chiarezza delle informazioni ricevute;
  - Competenza del personale;
  - Tempistica di completamento delle pratiche;
- e) Se ha fatto accesso ai servizi online, le chiediamo di indicare il suo parere in merito ai seguenti aspetti:
  - Facilità di individuazione del sito;
  - Facilità d'uso;
  - Completezza dei servizi offerti.

Il giudizio di qualità viene espresso dall'utente utilizzando un range di risposte tra: 1) molto soddisfatto; 2) soddisfatto; 3) poco soddisfatto; 4) per niente soddisfatto; 5) nessuna risposta.

Solo per la domanda relativa alla soddisfazione dell'orario di apertura viene chiesto, in caso di insoddisfazione, di indicare l'orario preferito dall'utente.

Infine, a chiusura del questionario, viene lasciato un campo libero a risposta aperta per garantire la possibilità di indicare eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti e proposte.

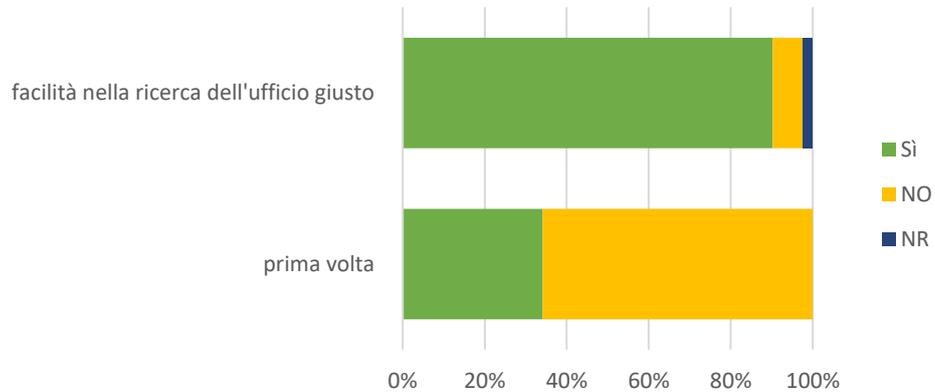
I questionari così raccolti sono quindi stati consegnati al Segretario Generale che, avvalendosi della struttura di supporto individuata nel personale dell'Ufficio

di Segreteria Generale e dell'U.T.D.- Ufficio per la Transizione al Digitale, ha proceduto alla raccolta ed elaborazione dei questionari compilati presso i vari Uffici comunali, al fine di fornire un dato macro-aggregato circa la soddisfazione dell'utenza.

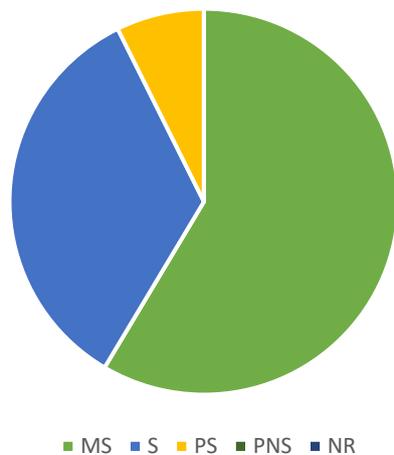
Pertanto, di seguito vengono riportati i grafici relativi alle rilevazioni, suddivisi per servizi a sportello.

# SERVIZI SOCIALI

## ORGANIZZAZIONE E ACCESSIBILITA' DEGLI UFFICI

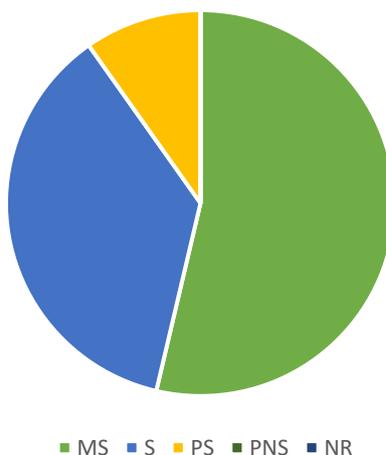


## ORARIO APERTURA UFFICIO

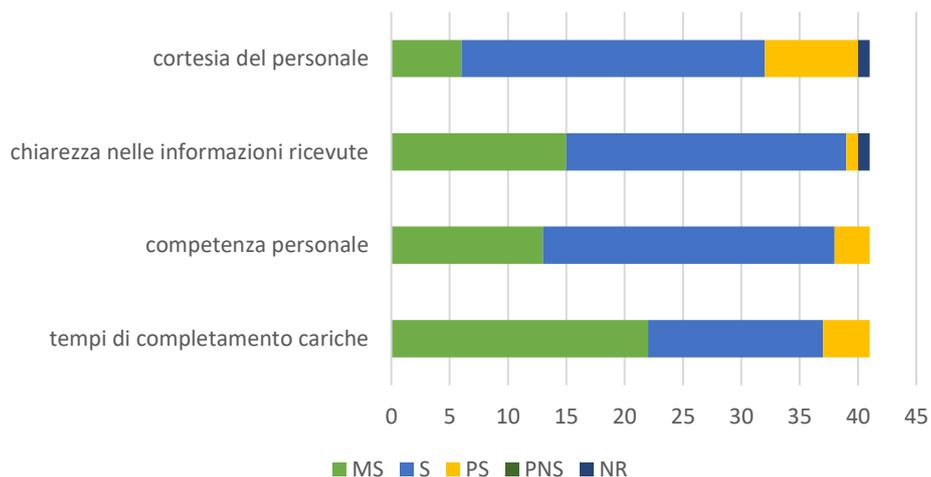


<b>MS</b>	MOLTO SODDISFATTO
<b>S</b>	SODDISFATTO
<b>PS</b>	POCO SODDISFATTO
<b>PNS</b>	PER NIENETE SODDISFATTO
<b>NR</b>	NESSUNA RISPOSTA

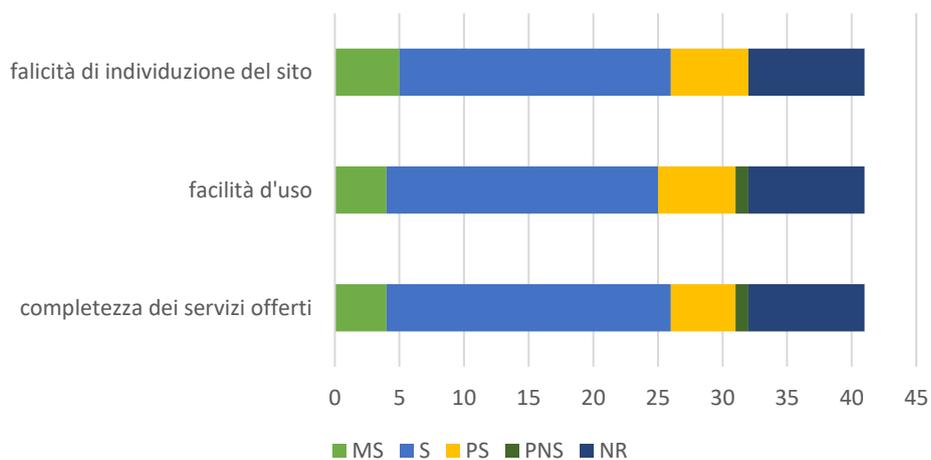
## TEMPI DI ATTESA E RILASCIO DOCUMENTAZIONE



## PARERI SUGLI UFFICI

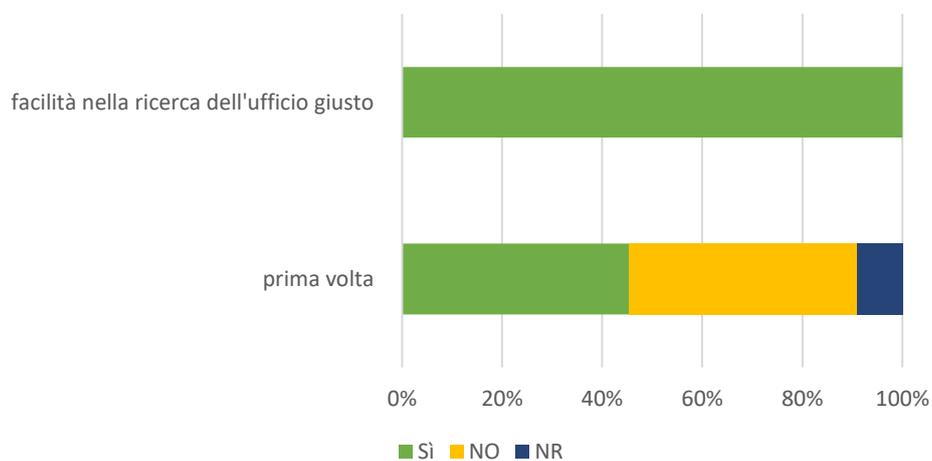


## SERVIZI ON-LINE

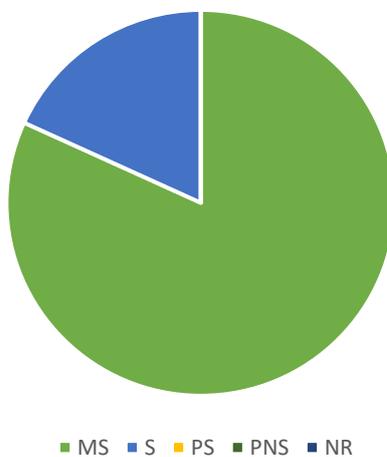


# SERVIZIO DEMOGRAFICO: UFFICIO ANAGRAFE

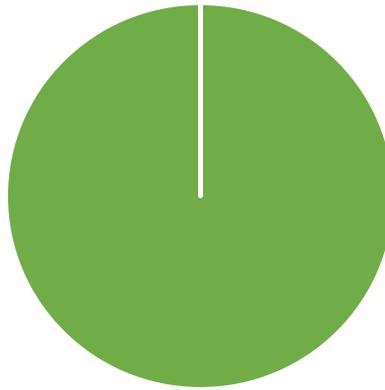
## ORGANIZZAZIONE E ACCESSIBILITA'



## ORARIO APERTURA UFFICI

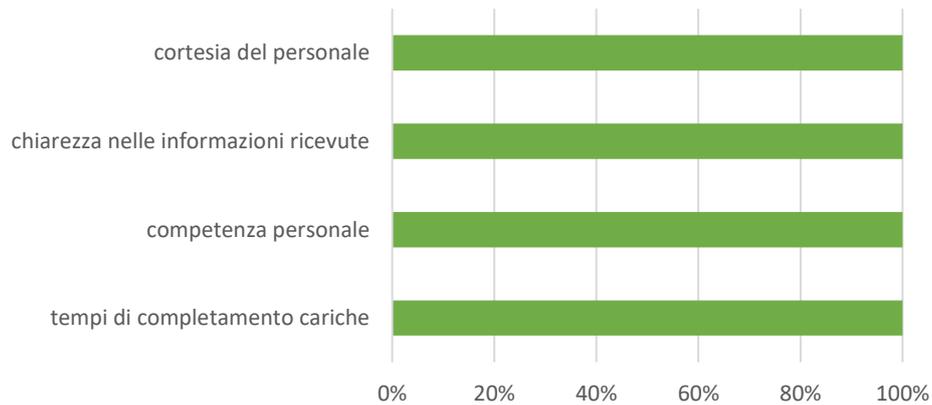


## TEMPI DI ATTESA E RILASCIO DOCUMENTAZIONE



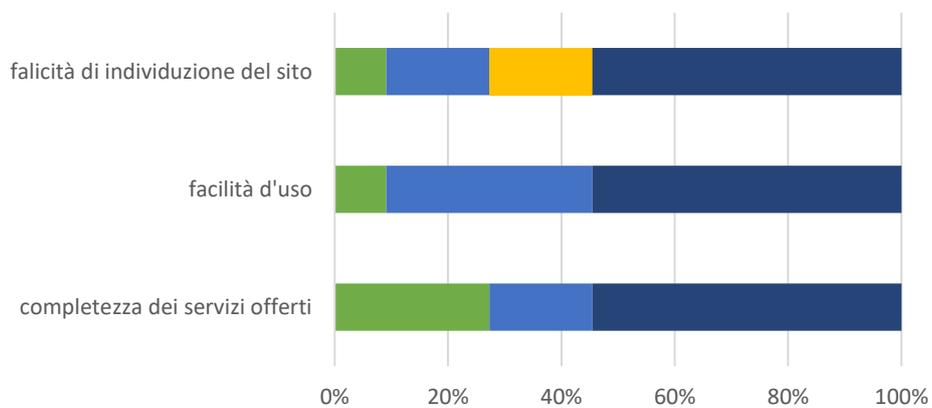
■ MS ■ S ■ PS ■ PNS ■ NR

## PARERI SUGLI UFFICI



■ MS ■ S ■ PS ■ PNS ■ NR

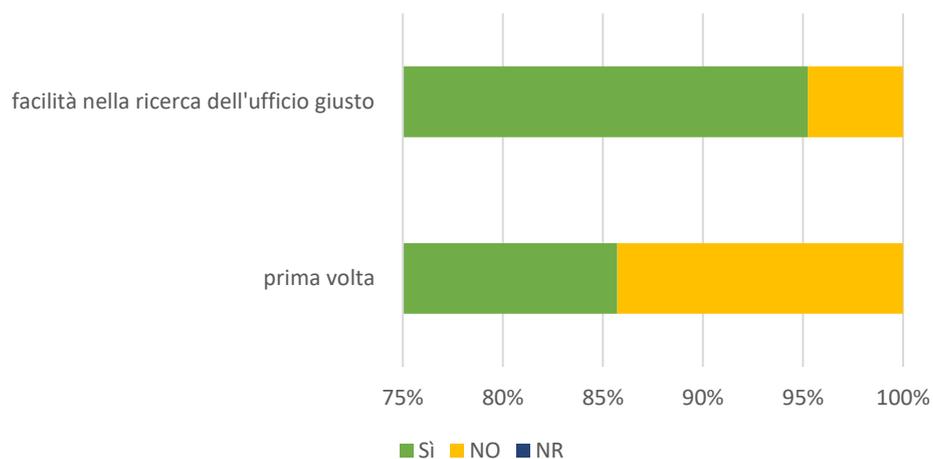
## SERVIZI ON-LINE



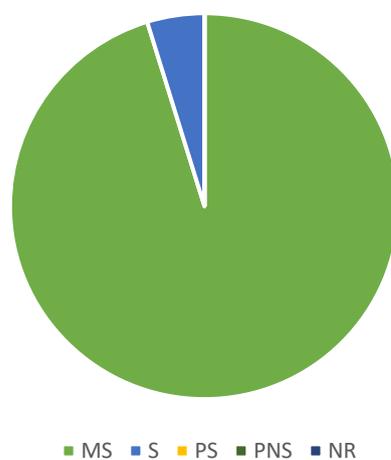
■ MS ■ S ■ PS ■ PNS ■ NR

# UFFICIO MATRIMONI

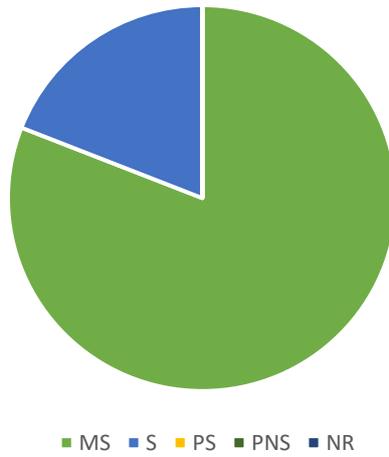
## ORGANIZZAZIONE E ACCESIBILITA' DEGLI UFFICI



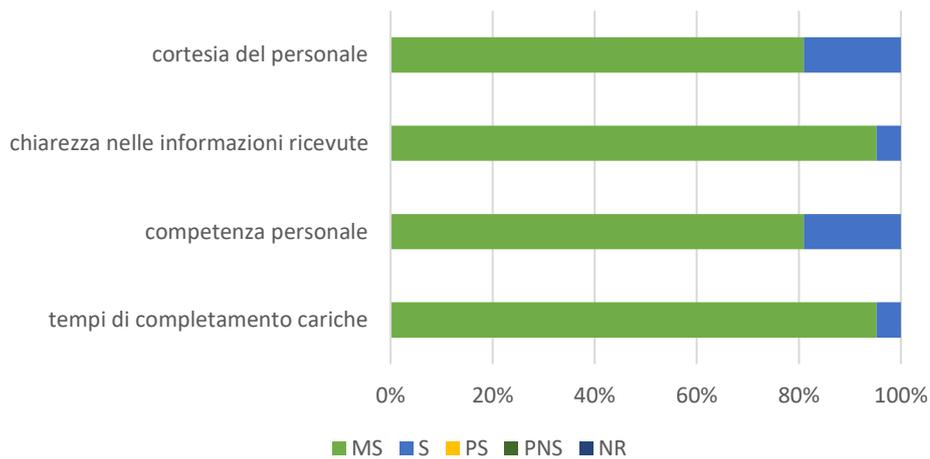
## ORARIO APERTURA UFFICIO



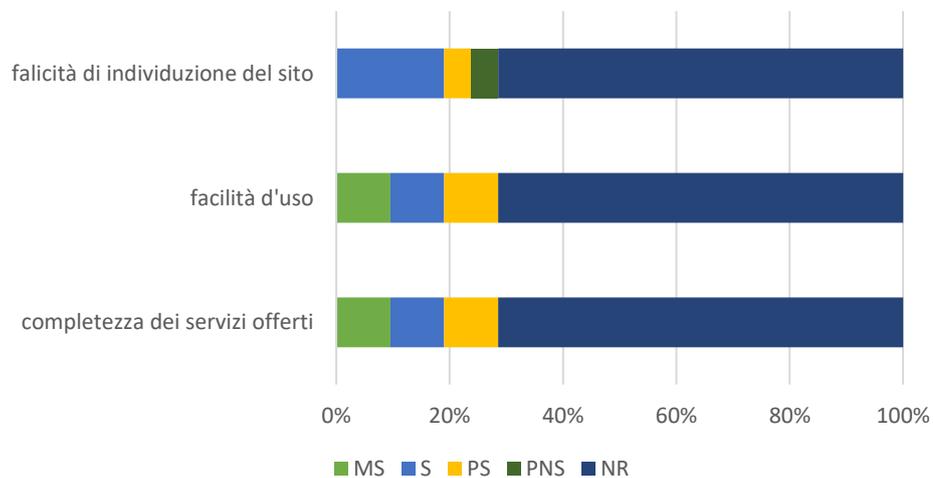
## TEMPI DI ATTESA E RILASCIO DOCUMENTAZIONE



## PARERI SUGLI UFFICI

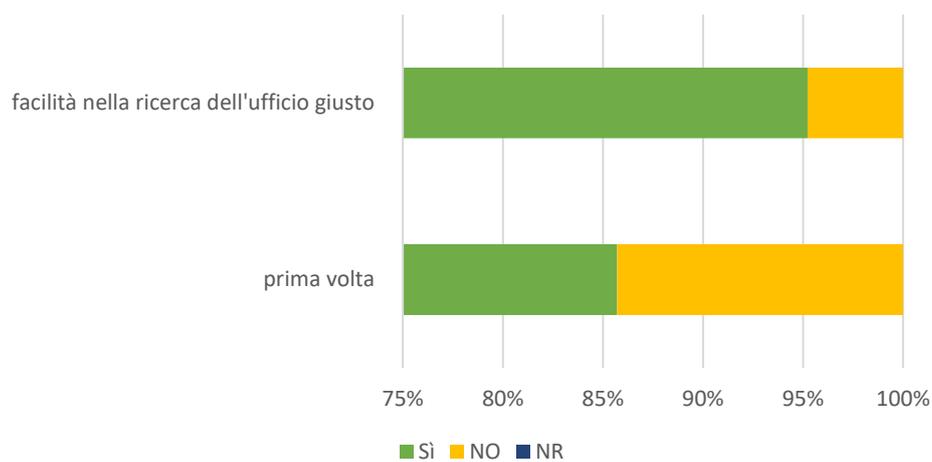


## SERVIZI ON-LINE

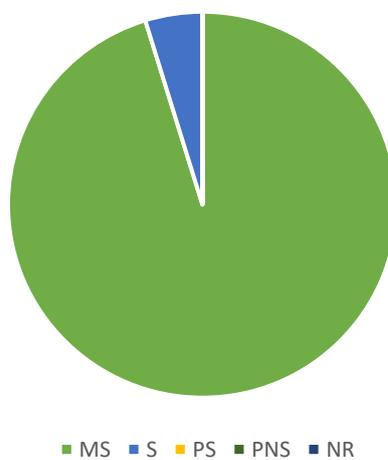


# UFFICIO NASCITA E MORTI

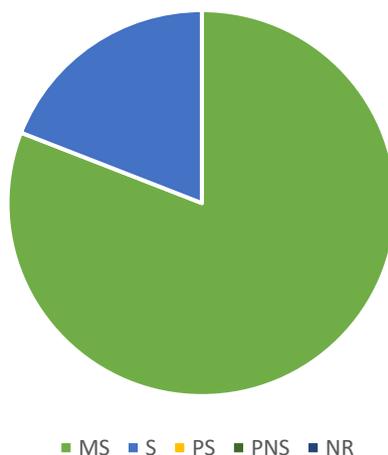
## ORGANIZZAZIONE E ACCESIBILITA' DEGLI UFFICI



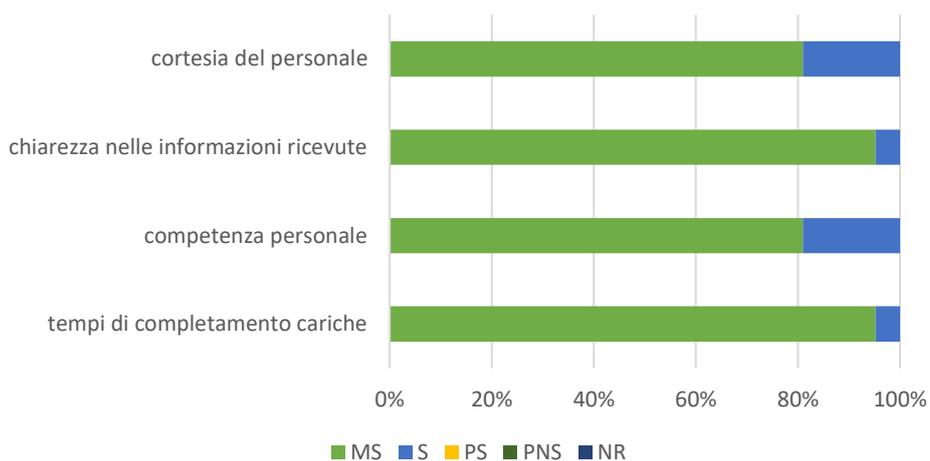
## ORARIO APERTURA UFFICIO



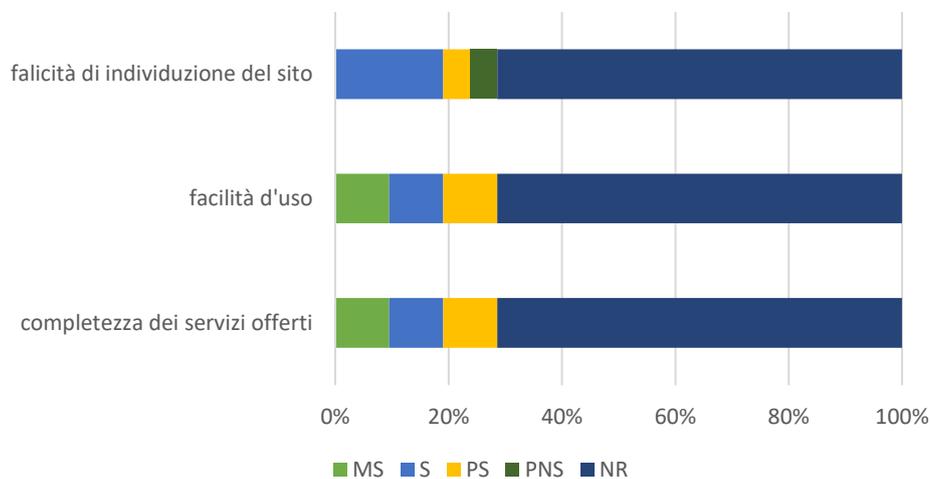
## TEMPI DI ATTESA E RILASCIO DOCUMENTAZIONE



## PARERI SUGLI UFFICI

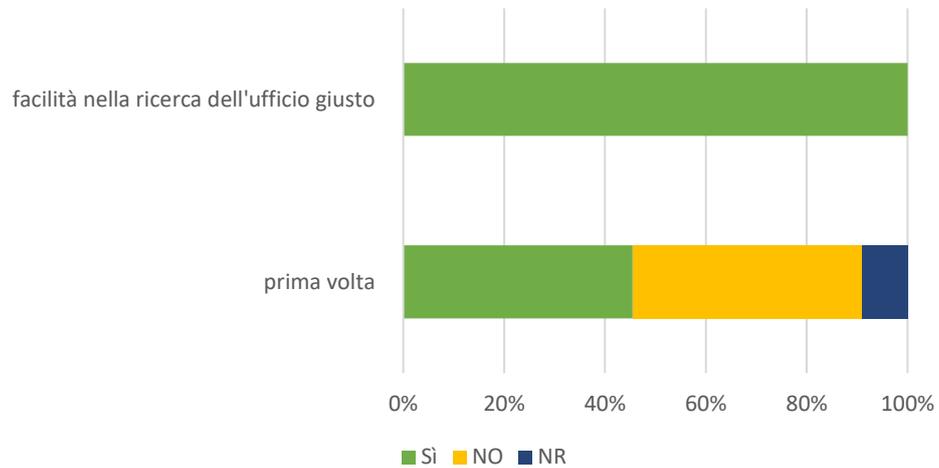


## SERVIZI ON-LINE

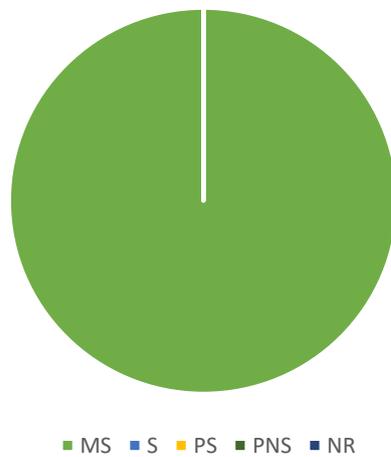


# UFFICIO DI PIANO

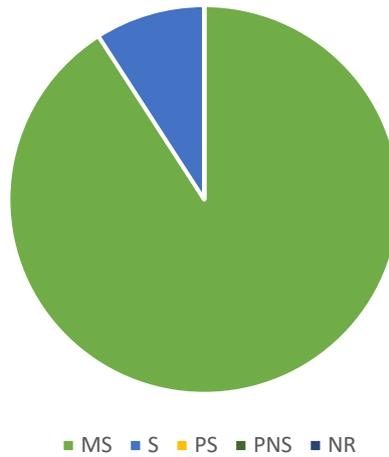
## ORGANIZZAZIONE E ACCESSIBILITA' DEGLI UFFICI



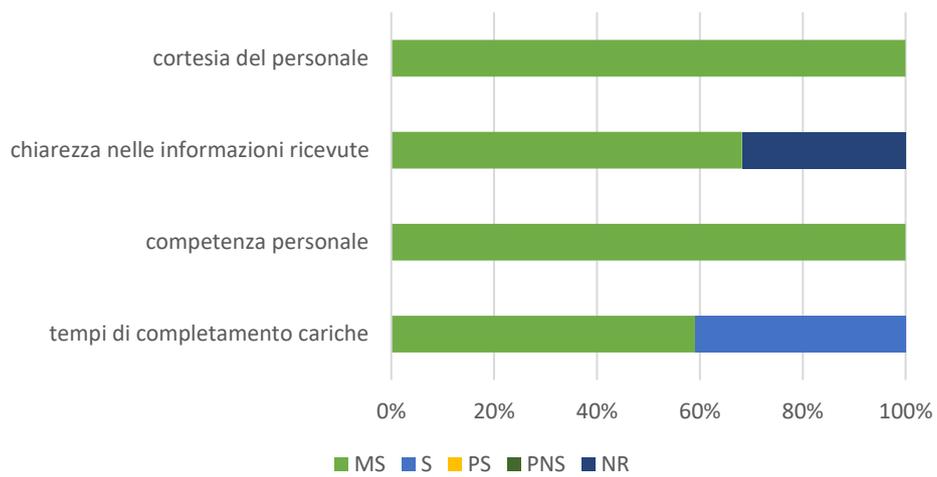
## ORARIO APERTURA UFFICIO



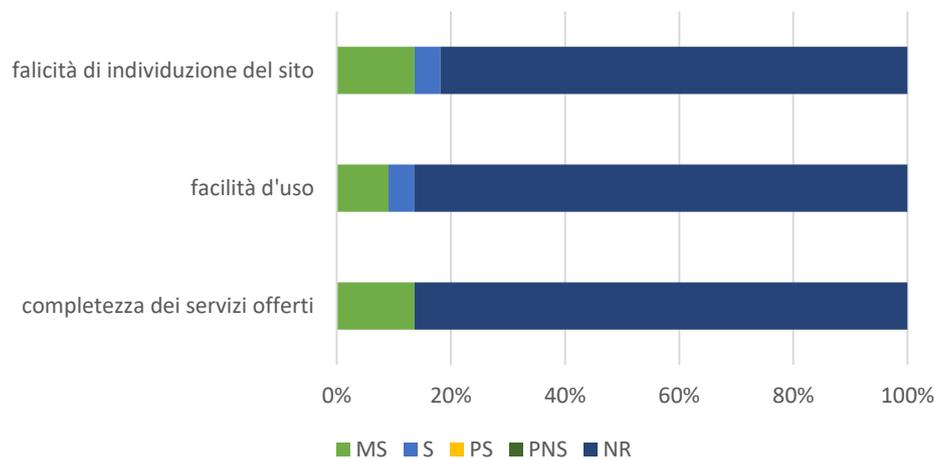
## TEMPI DI ATTESA E RILASCIO DOCUMENTAZIONE



## PARERI SUGLI UFFICI

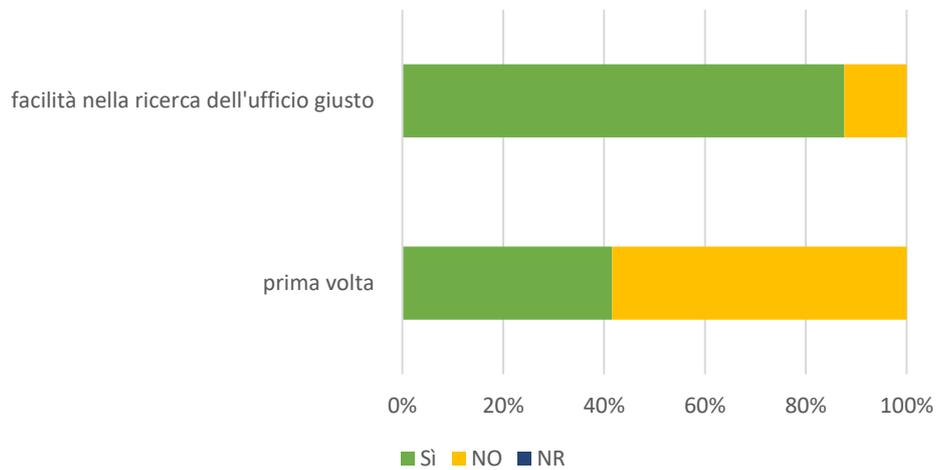


## SERVIZI ON-LINE

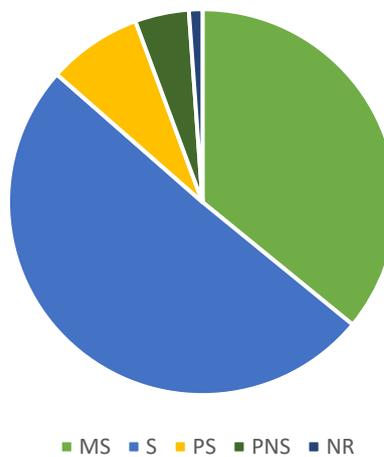


# UFFICIO SUAP E SUE

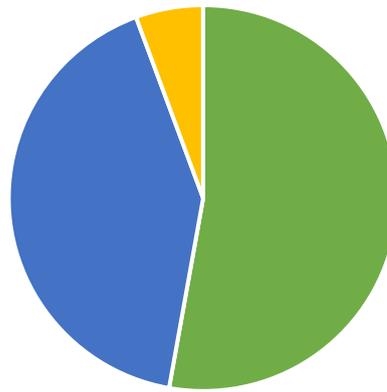
## ORGANIZZAZIONE E ACCESIBILITA' DEGLI UFFICI



## ORARIO APERTURA UFFICIO

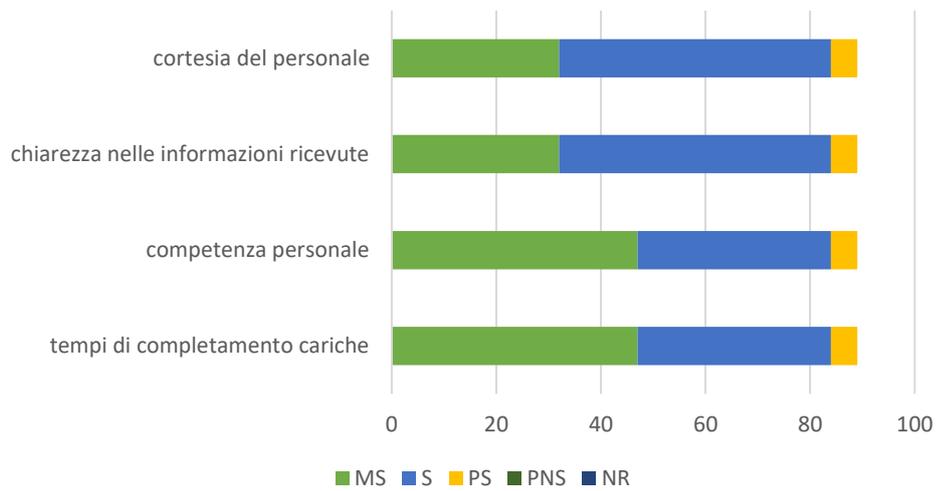


## TEMPI DI COMPLETAMENTO CARICHE



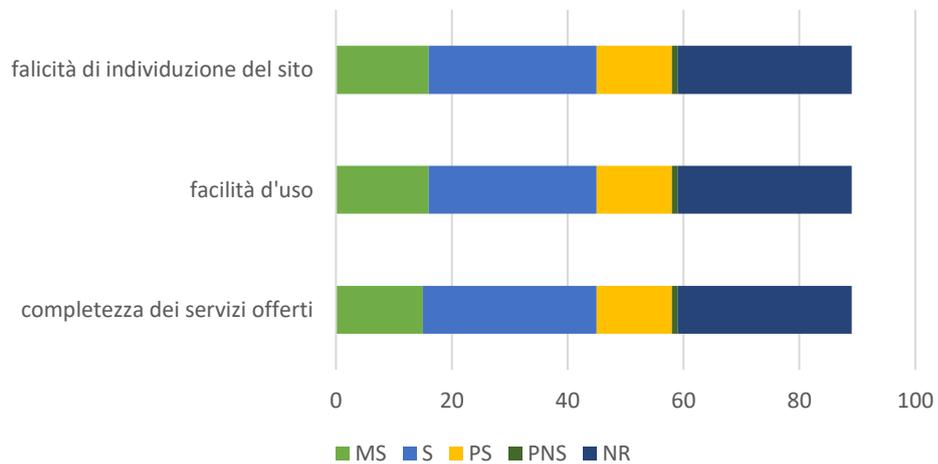
■ MS ■ S ■ PS ■ PNS ■ NR

## PARERI SUGLI UFFICI



■ MS ■ S ■ PS ■ PNS ■ NR

## SERVIZI ON-LINE

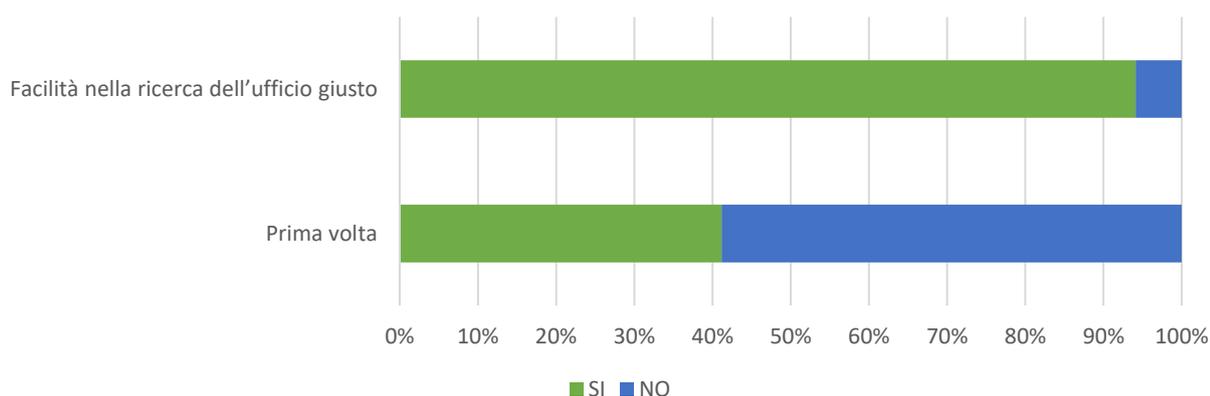


■ MS ■ S ■ PS ■ PNS ■ NR

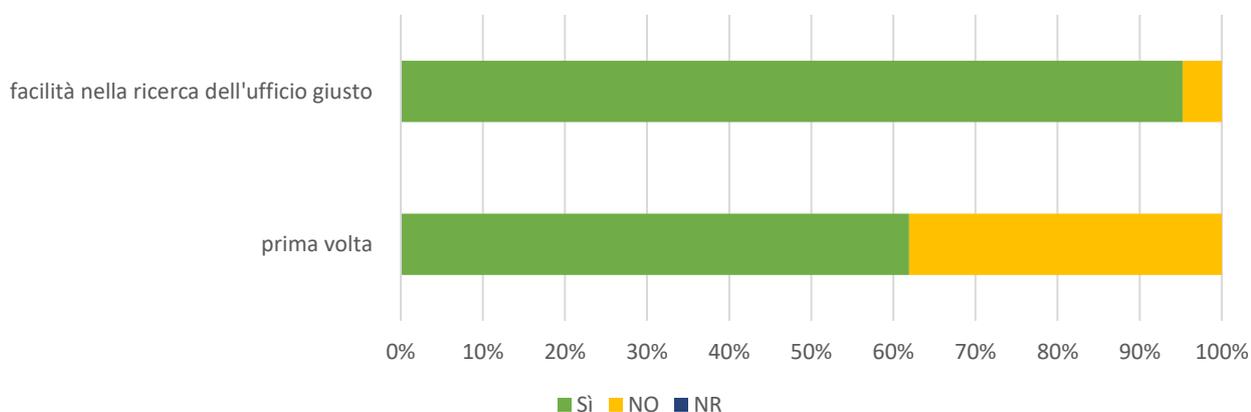
# CONFRONTO CUSTOMER SATISFACTION ANNI 2021-2022-2023

## UFFICIO MATRIMONI

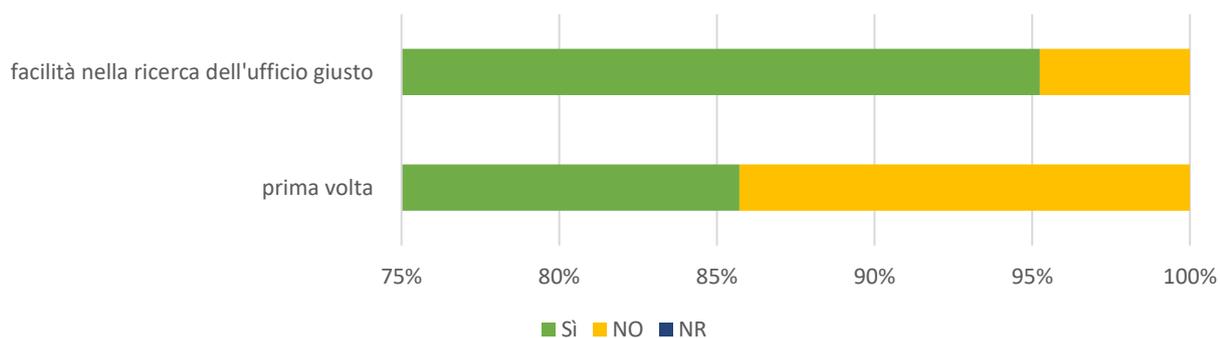
### ORGANIZZAZIONE E ACCESSIBILITÀ 2021



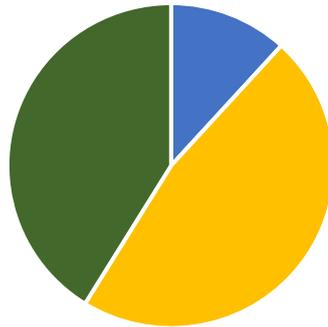
### ORGANIZZAZIONE E ACCESIBILITA' 2022



### ORGANIZZAZIONE E ACCESIBILITA' DEGLI UFFICI 2023



### ORARIO APERTURA UFFICIO 2021



■ Per niente soddisfatto ■ poco soddisfatto  
■ soddisfatto ■ molto soddisfatto

### ORARIO APERTURA UFFICIO 2022



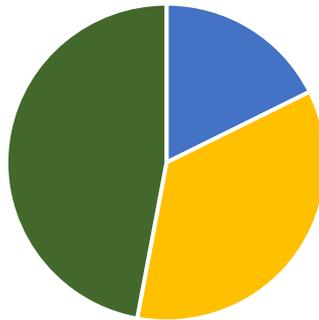
■ MS ■ S ■ PS ■ PNS ■ NR

### ORARIO APERTURA UFFICIO 2023



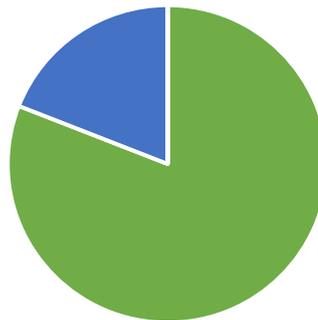
■ MS ■ S ■ PS ■ PNS ■ NR

### TEMPI DI ATTESA E RILASCIO DOCUMENTAZIONE 2021



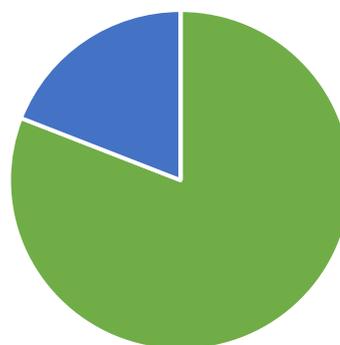
■ Per niente soddisfatto ■ poco soddisfatto  
■ soddisfatto ■ molto soddisfatto

### TEMPI DI ATTESA E RILASCIO DOCUMENTAZIONE 2022



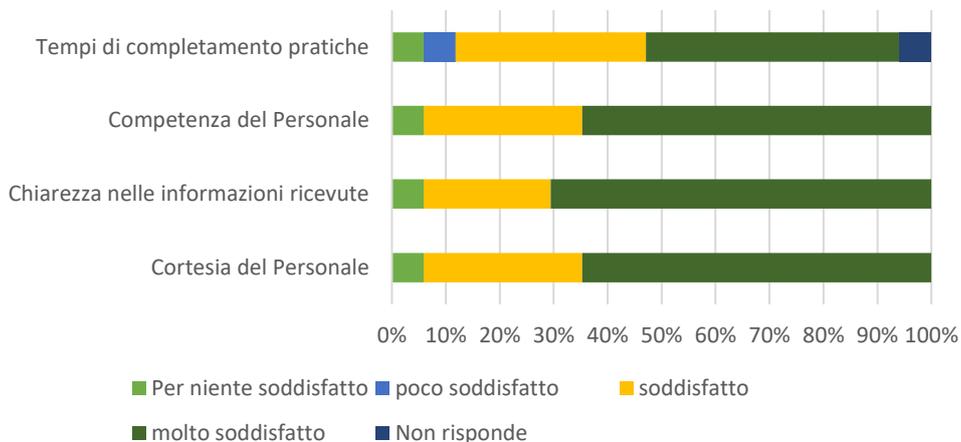
■ MS ■ S ■ PS ■ PNS ■ NR

### TEMPI DI ATTESA E RILASCIO DOCUMENTAZIONE 2023

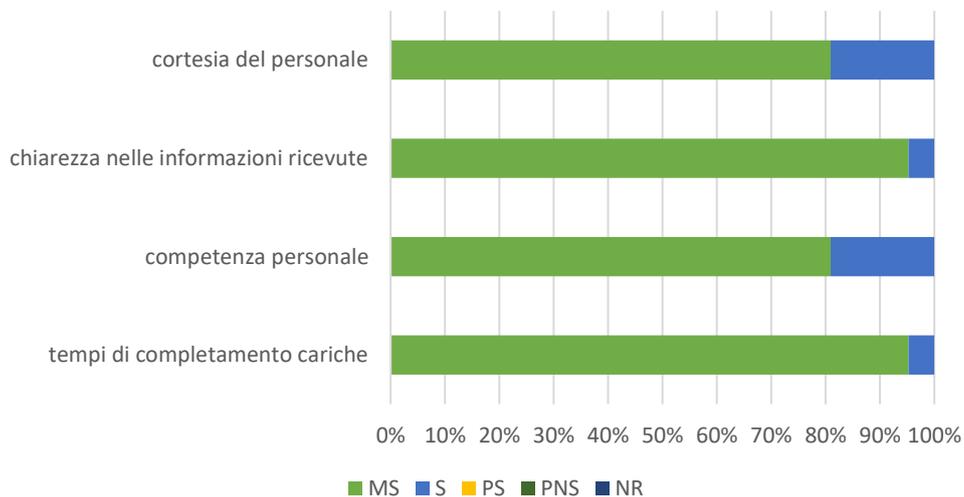


■ MS ■ S ■ PS ■ PNS ■ NR

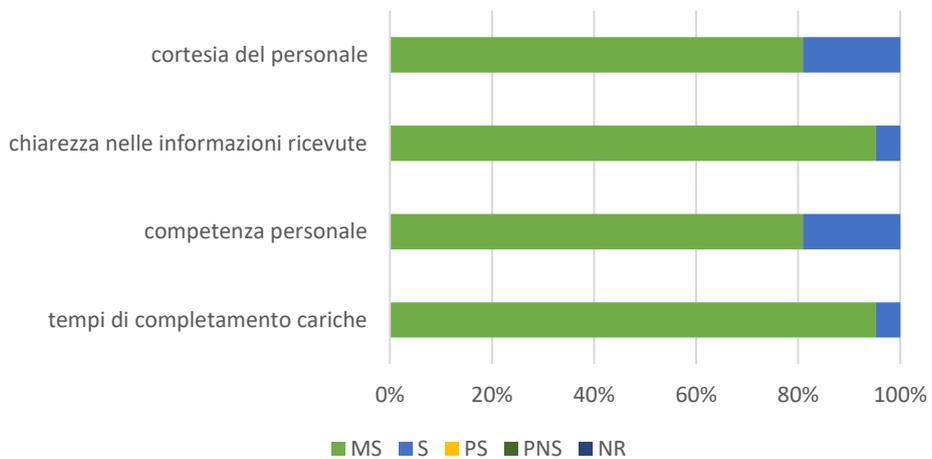
### PARERI SUGLI UFFICI 2021



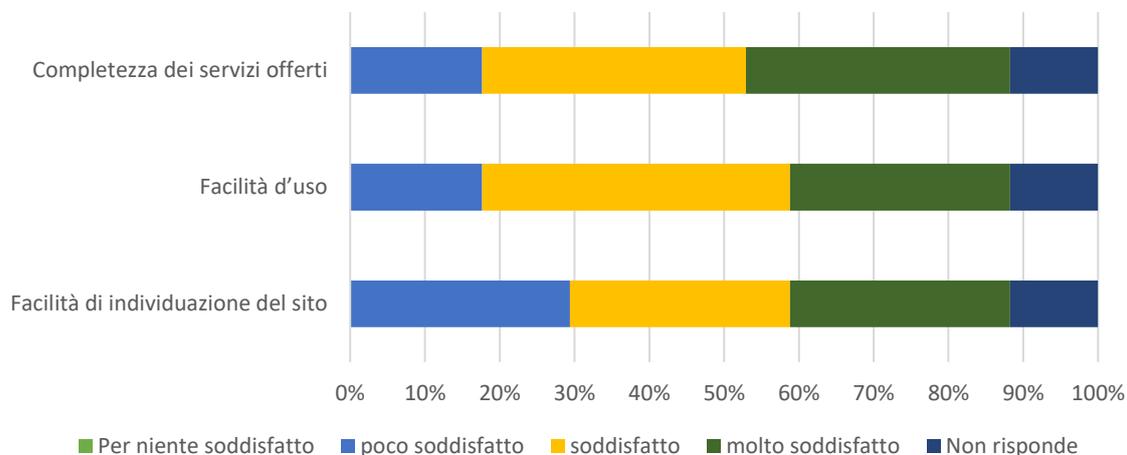
### PARERI SUGLI UFFICI 2022



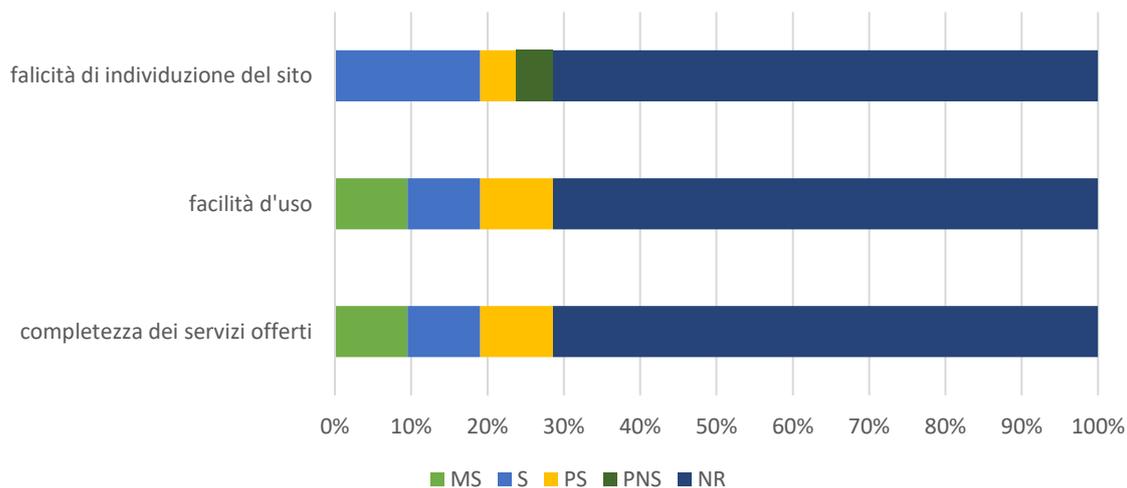
### PARERI SUGLI UFFICI 2023



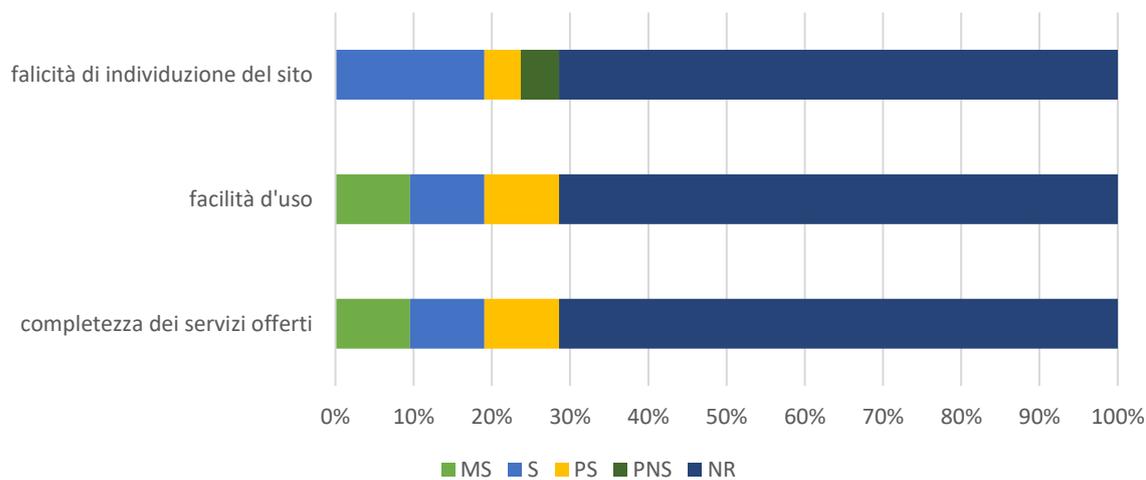
### SERVIZI ON-LINE 2021



### SERVIZI ON-LINE 2022

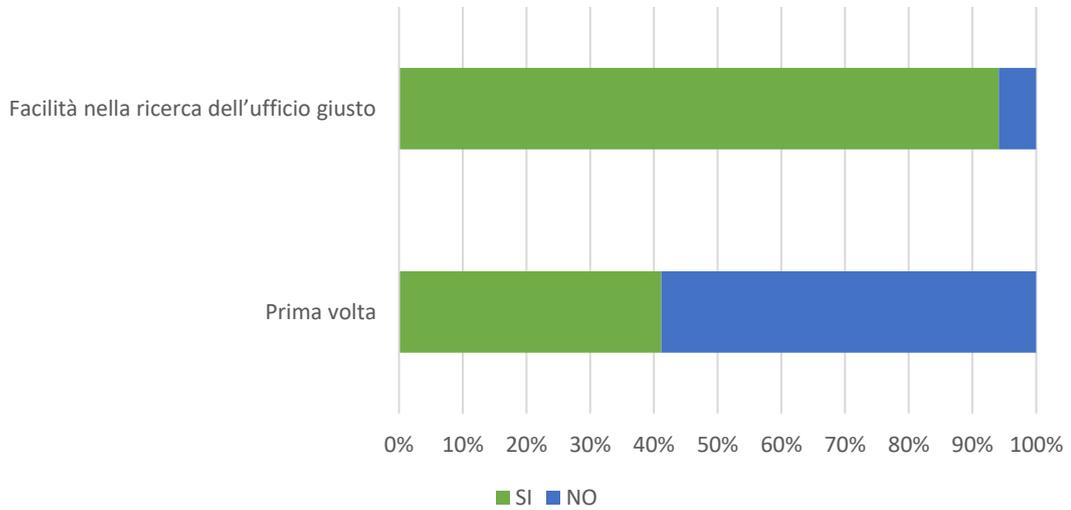


### SERVIZI ON-LINE 2023

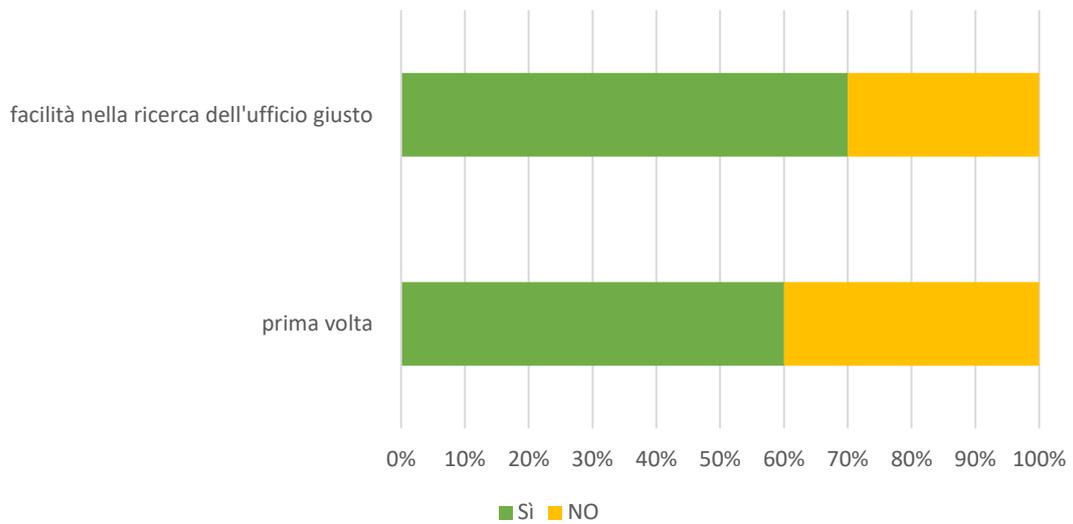


# UFFICIO NASCITA E MORTI

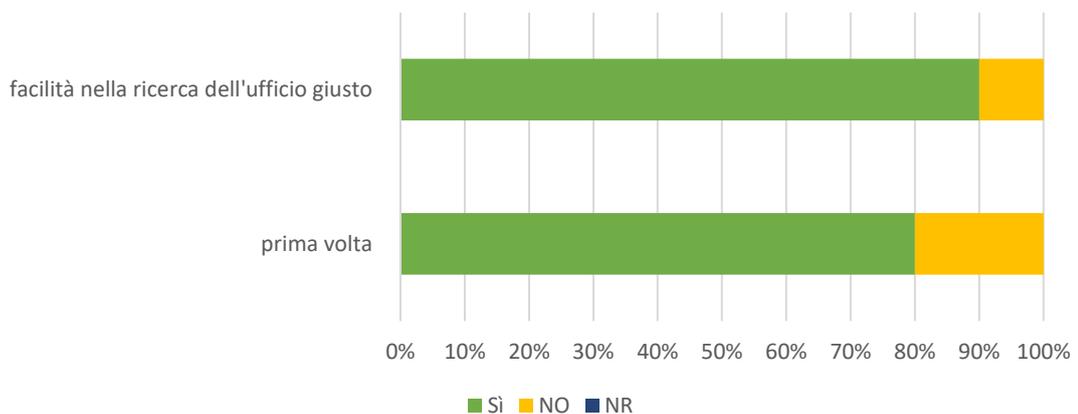
## ORGANIZZAZIONE E ACCESSIBILITÀ DEGLI UFFICI 2021



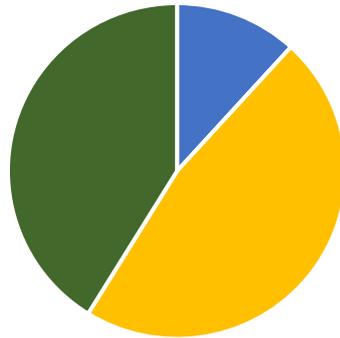
## ORGANIZZAZIONE E ACCESSIBILITÀ UFFICI 2022



## ACCESIBILITÀ E ORGANIZZAZIONE DEGLI UFFICI 2023

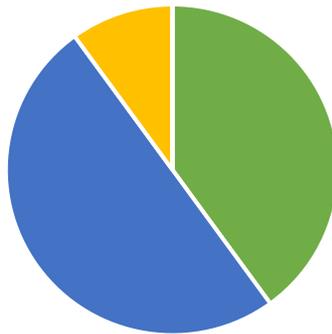


### ORARIO APERTURA UFFICIO 2021



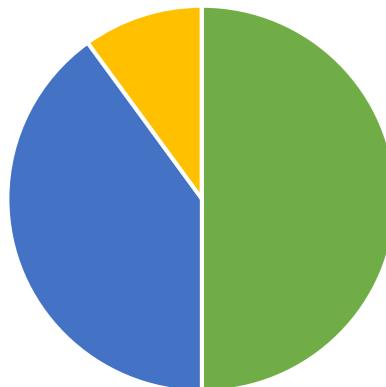
■ Per niente soddisfatto ■ poco soddisfatto  
■ soddisfatto ■ molto soddisfatto

### ORARIO APERTURA UFFICIO 2022



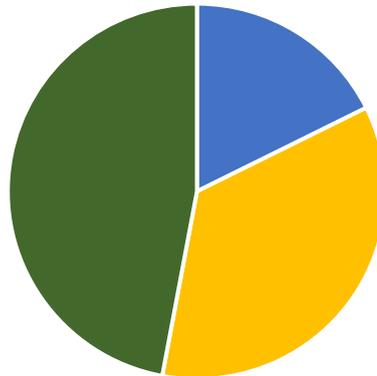
■ MS ■ S ■ PS ■ PNS ■ NR

### ORARIO APERTURA UFFICIO 2023



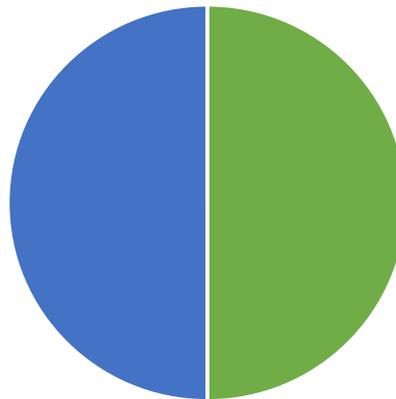
■ MS ■ S ■ PS ■ PNS ■ NR

### TEMPI DI ATTESA E RILASCIO DOCUMENTAZIONE 2021



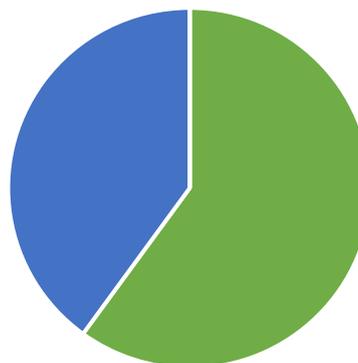
■ Per niente soddisfatto ■ poco soddisfatto  
■ soddisfatto ■ molto soddisfatto

### TEMPI DI ATTESA E RILASCIO DOCUMENTAZIONE 2022



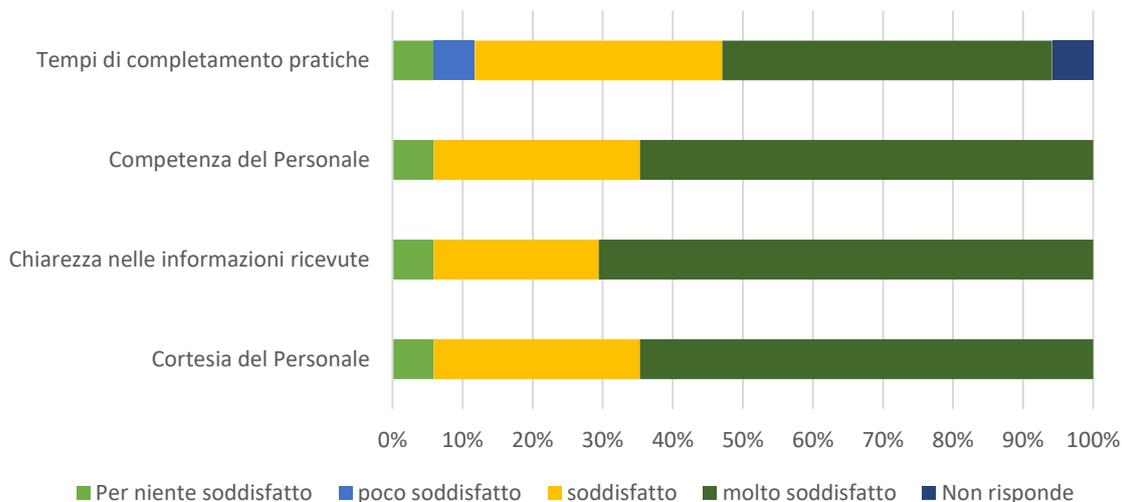
■ MS ■ S ■ PS ■ PNS ■ NR

### TEMPI DI ATTESA E RILASCIO DOCUMENTAZIONE 2023

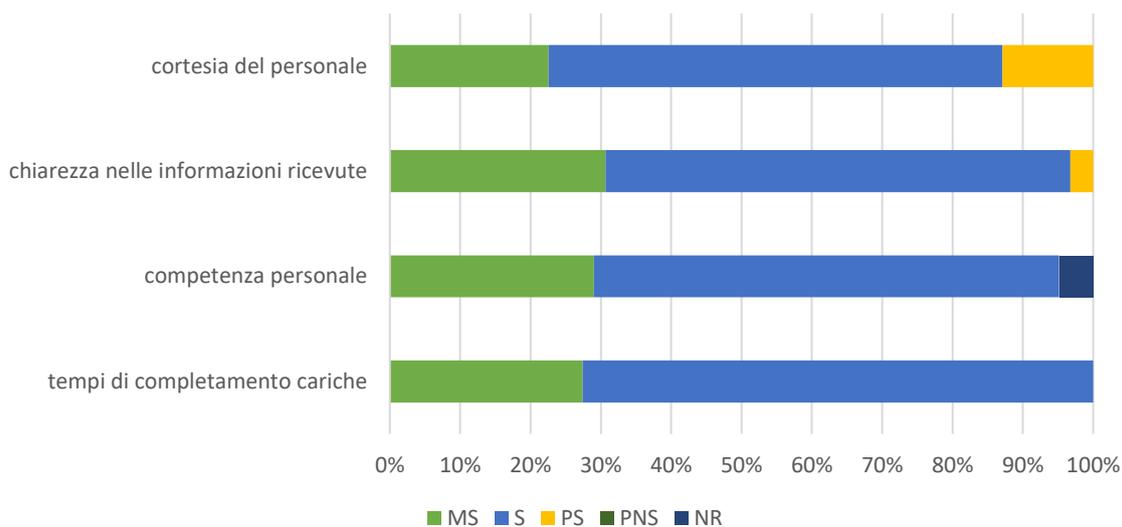


■ MS ■ S ■ PS ■ PNS ■ NR

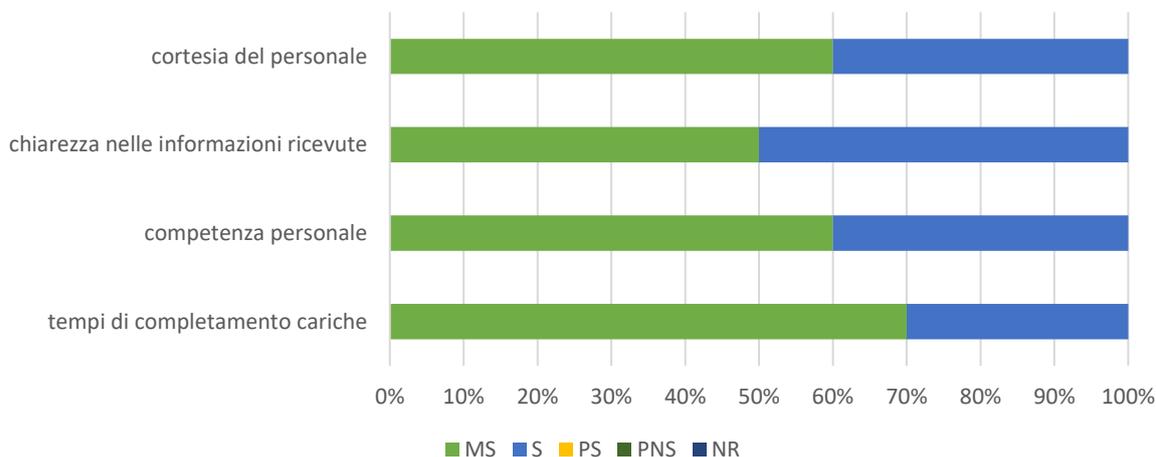
### PARERI SUGLI UFFICI 2021



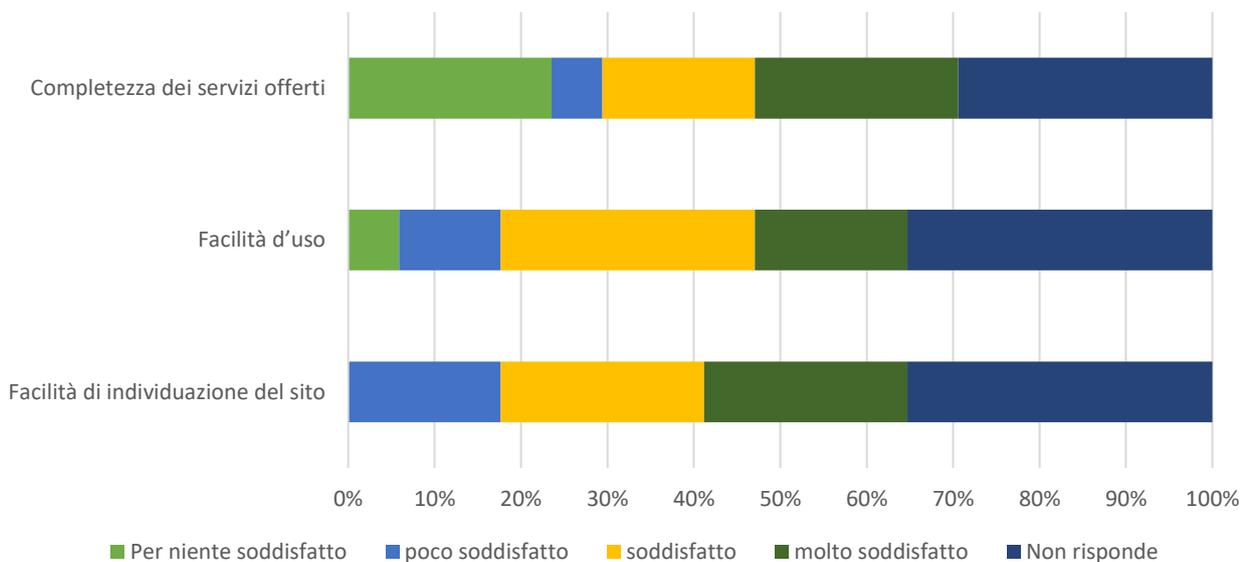
### PARERI SUGLI UFFICI 2022



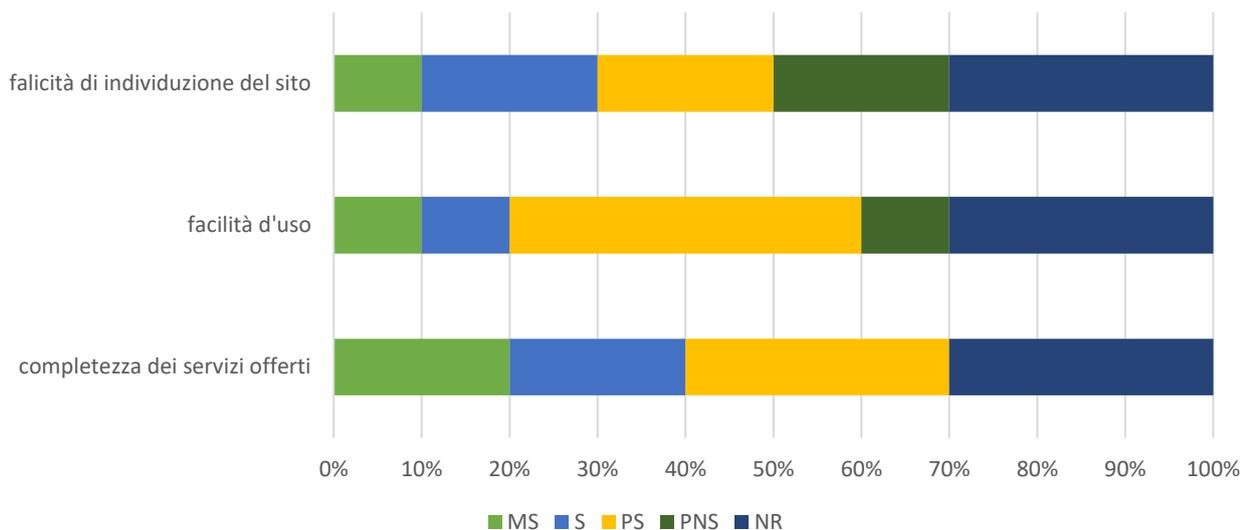
### PARERI SUGLI UFFICI 2023



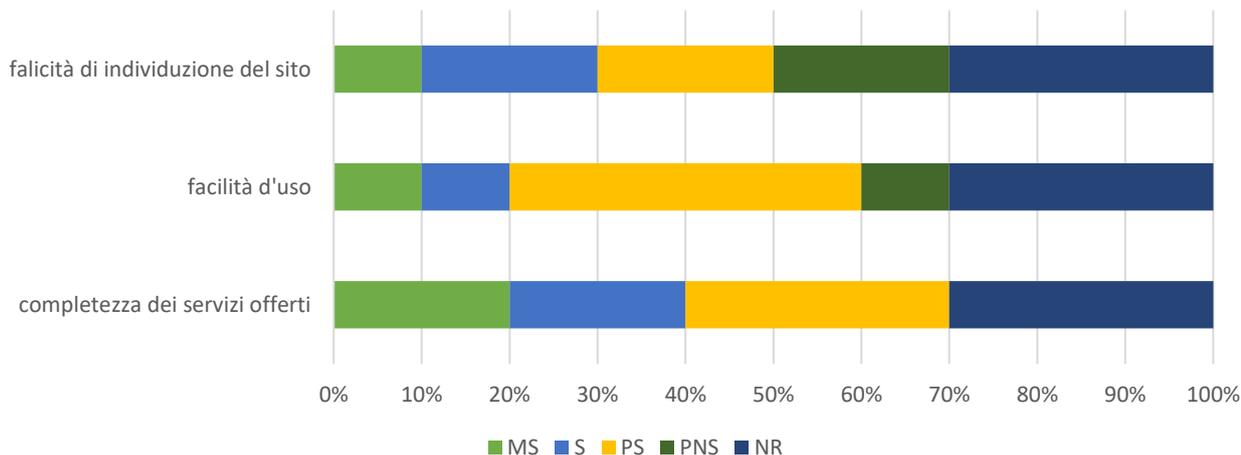
### SERVIZI ON-LINE 2021



### SERVIZI ON-LINE 2022

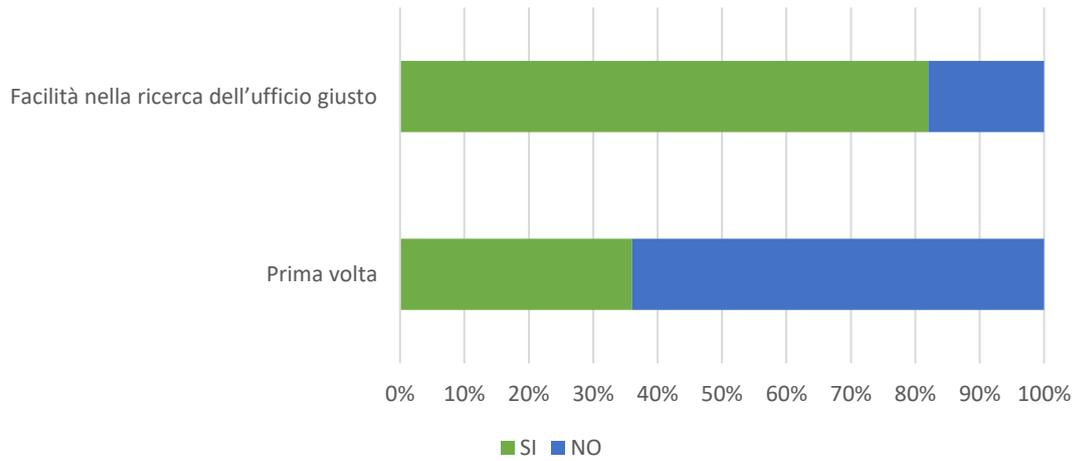


### SERVIZI ON-LINE 2023

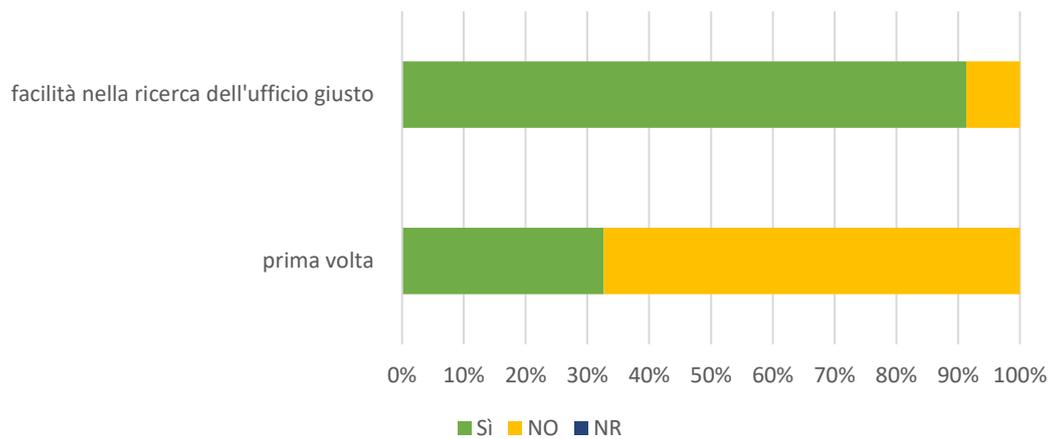


# UFFICIO SUAP / SUE

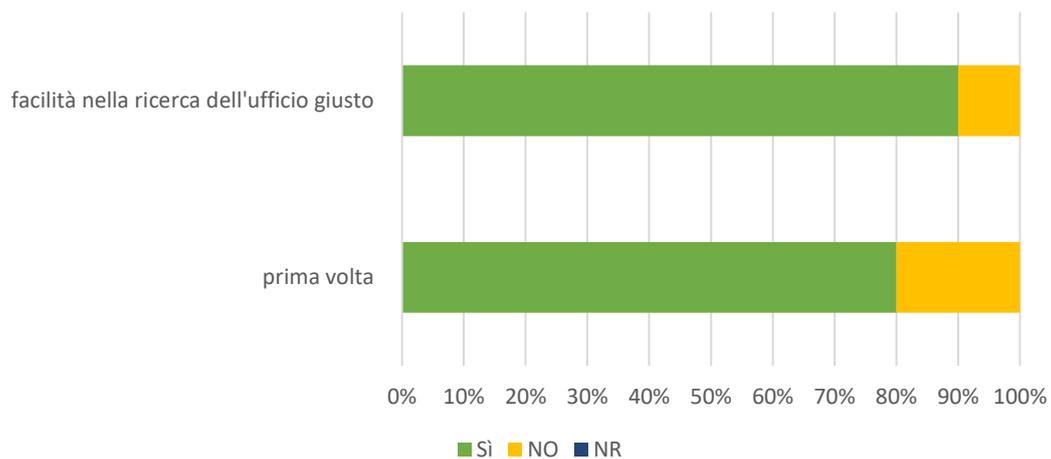
## ORGANIZZAZIONE E ACCESSIBILITÀ DEGLI UFFICI 2021



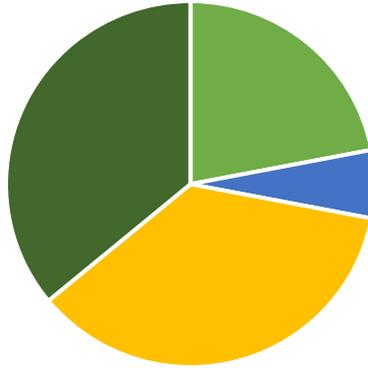
## ORGANIZZAZIONE E ACCESIBILITA' 2022



## ACCESIBILITA' E ORGANIZZAZIONE DEGLI UFFICI 2023

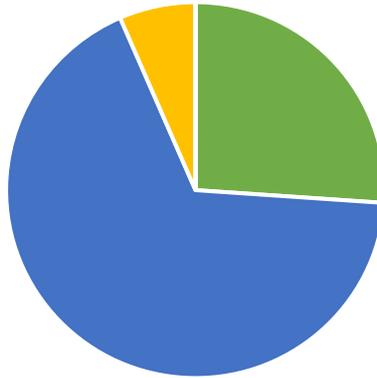


### ORARIO APERTURA UFFICIO 2021



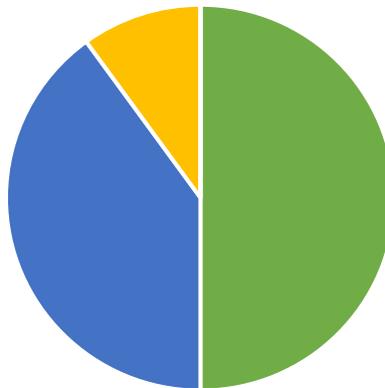
■ Per niente soddisfatto ■ poco soddisfatto ■ soddisfatto ■ molto soddisfatto

### ORARIO APERTURA UFFICIO 2022



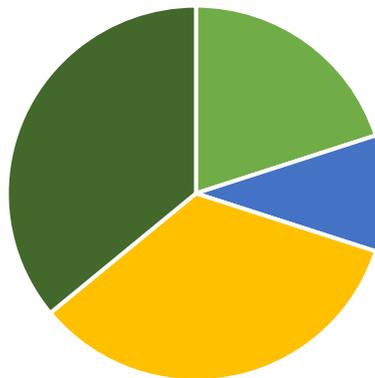
■ MS ■ S ■ PS ■ PNS ■ NR

### ORARIO APERTURA UFFICIO 2023



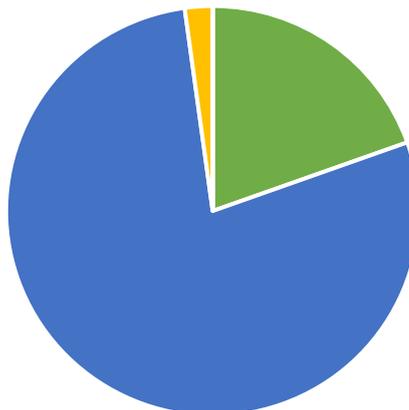
■ MS ■ S ■ PS ■ PNS ■ NR

### TEMPI DI ATTESA E RILASCIO DOCUMENTAZIONE 2021



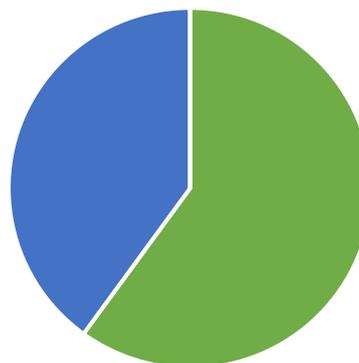
■ Per niente soddisfatto ■ poco soddisfatto ■ soddisfatto ■ molto soddisfatto

### TEMPI DI ATTESA E RILASCIO DOCUMENTAZIONE 2022



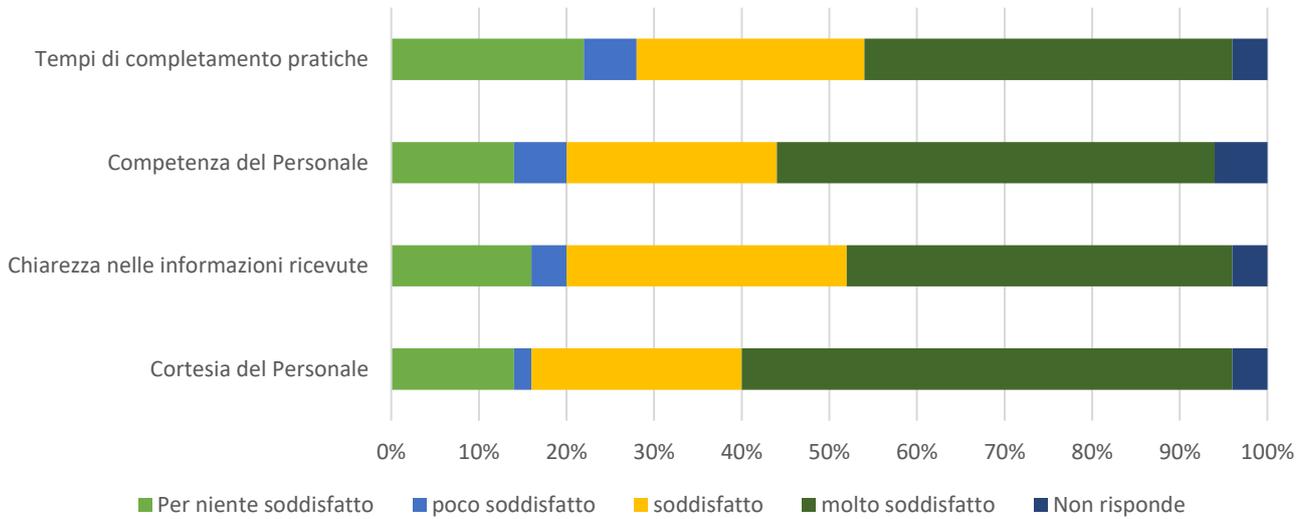
■ MS ■ S ■ PS ■ PNS ■ NR

### TEMPI DI ATTESA E RILASCIO DOCUMENTAZIONE 2023

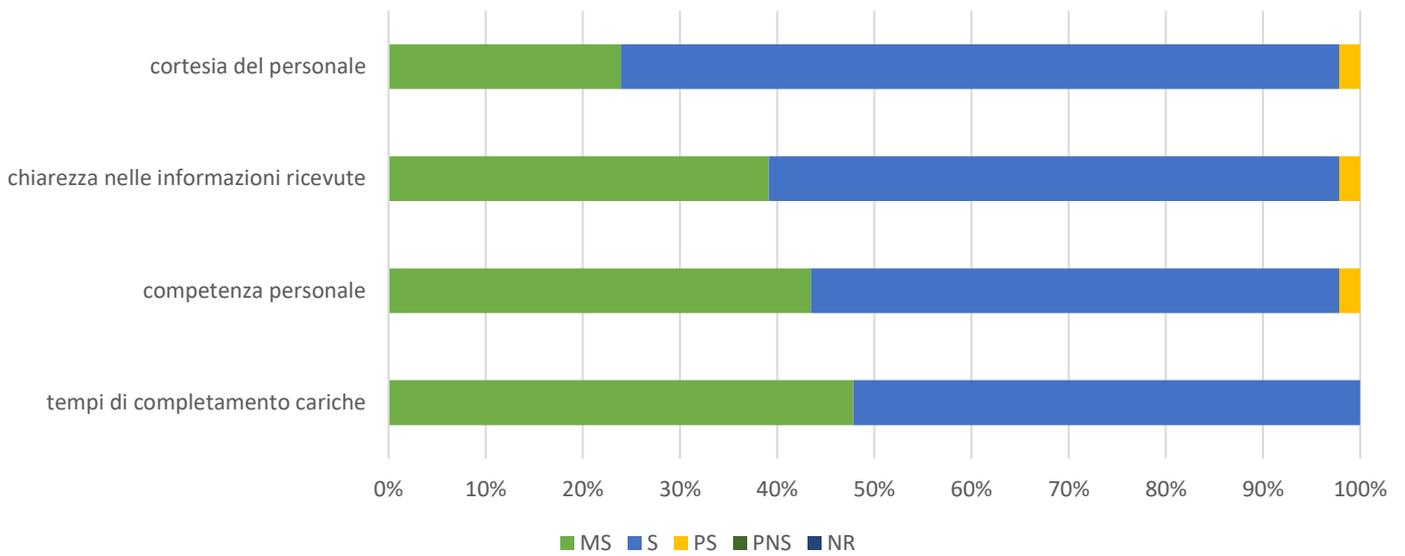


■ MS ■ S ■ PS ■ PNS ■ NR

### PARERI SUGLI UFFICI 2021



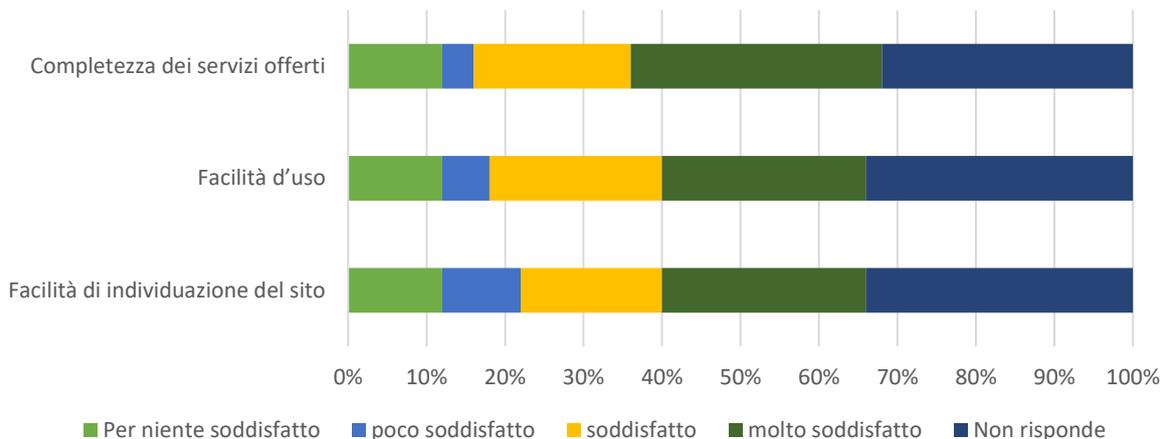
### PARERI SUGLI UFFICI 2022



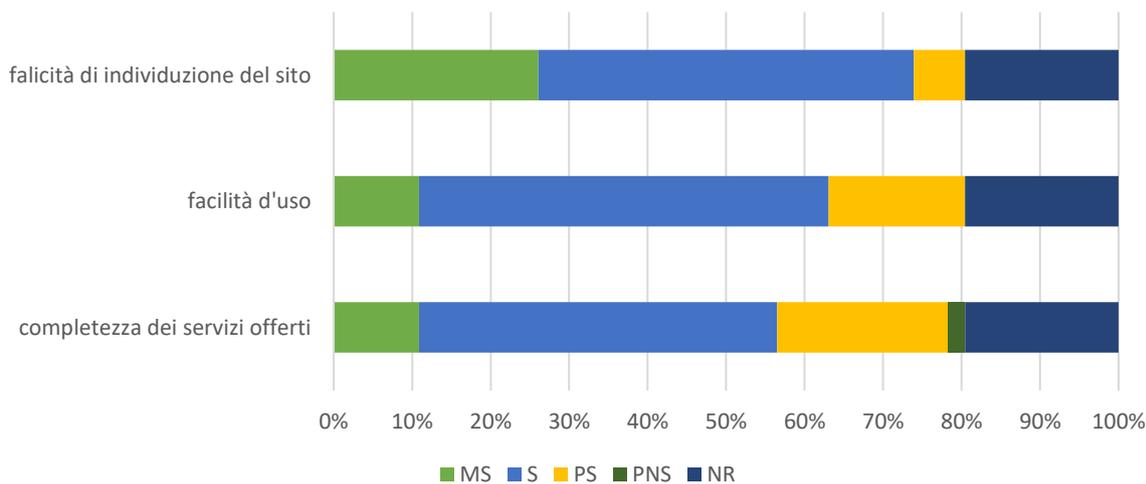
### PARERI SUGLI UFFICI 2023



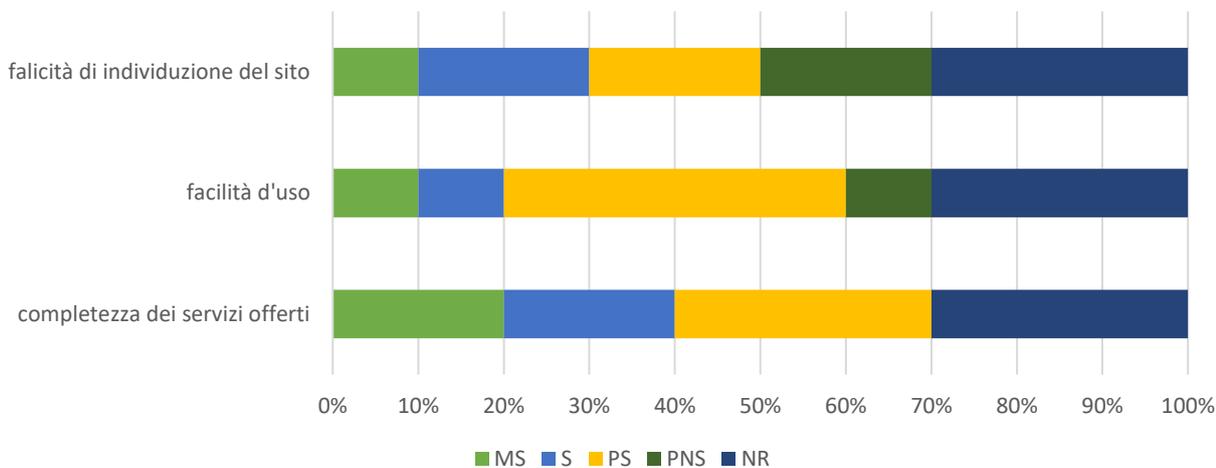
### SERVIZI ON-LINE 2021



### SERVIZI ON-LINE 2022



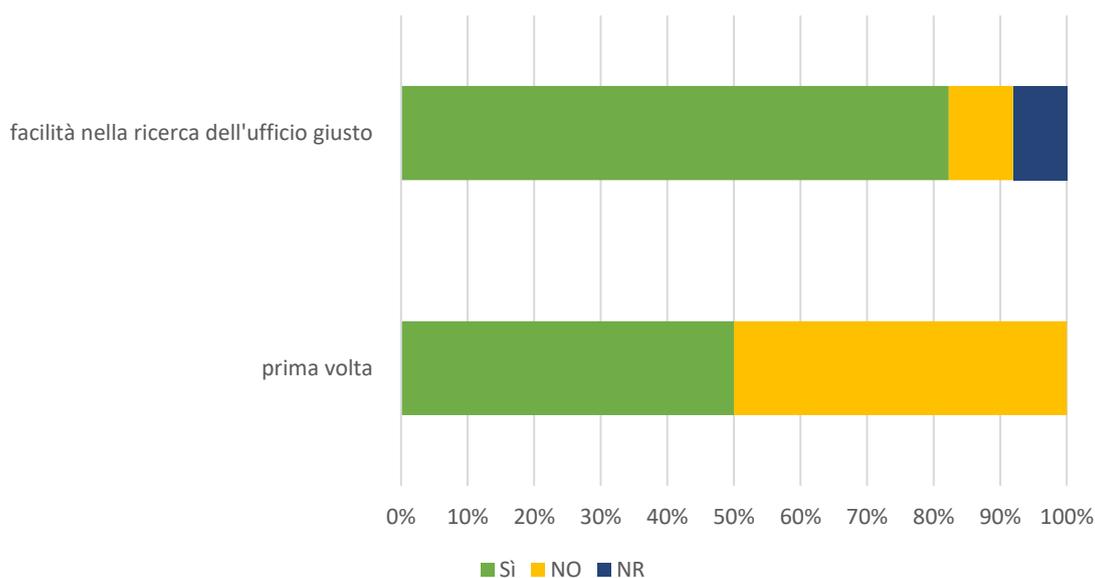
### SERVIZI ON-LINE 2023



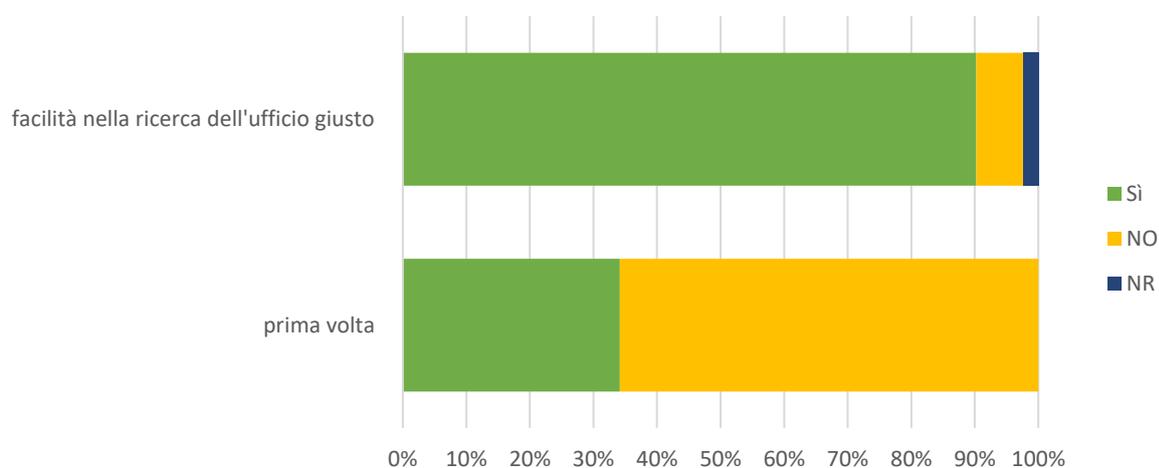
# CONFRONTO CUSTOMER SATISFACTION ANNI 2022-2023

## SERVIZI SOCIALI

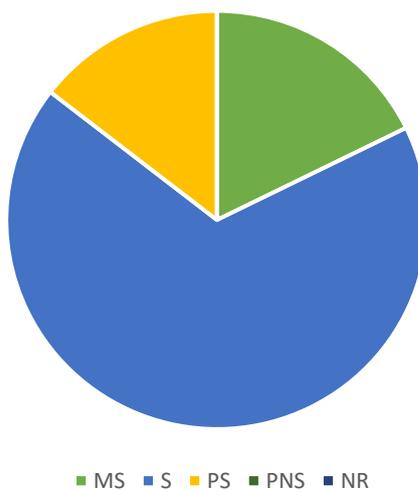
### ORGANIZZAZIONE E ACCESSIBILITA' DEGLI UFFICI 2022



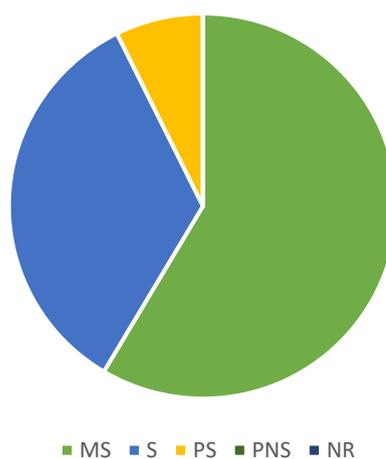
### ORGANIZZAZIONE E ACCESSIBILITA' DEGLI UFFICI 2023



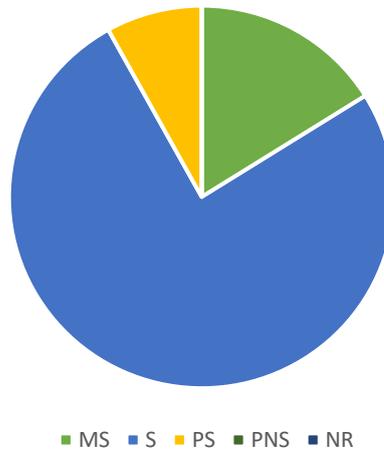
### ORARIO APERTURA UFFICIO 2022



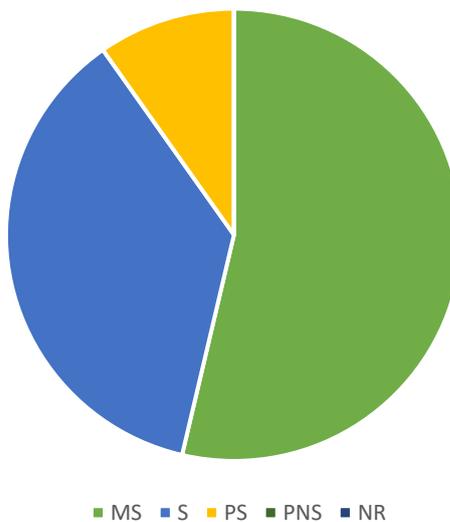
### ORARIO APERTURA UFFICIO 2023



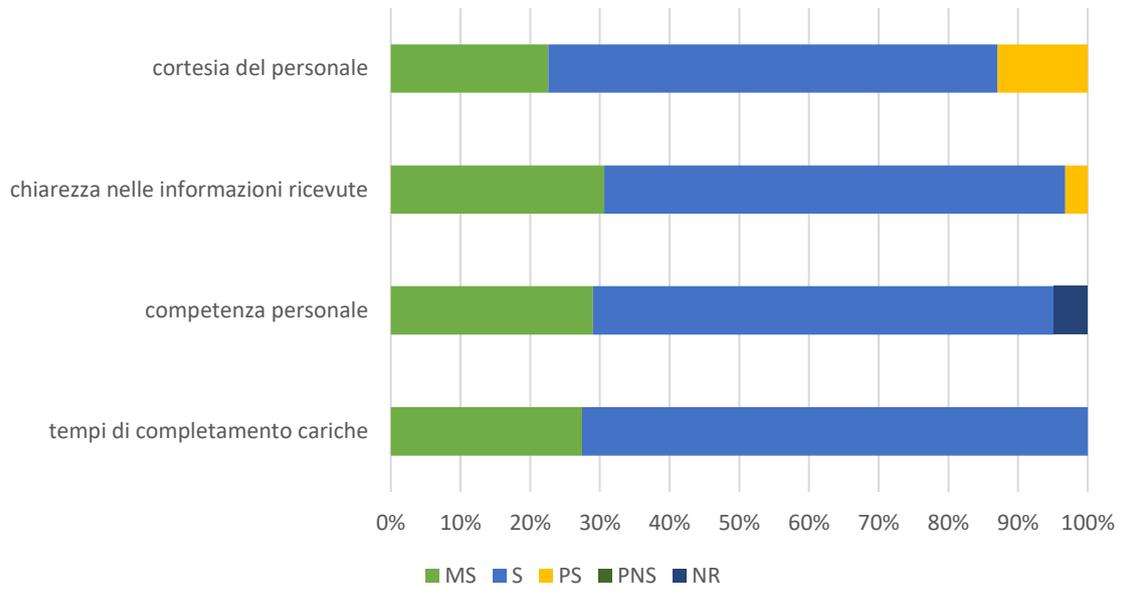
TEMPI DI ATTESA E RILASCIO DOCUMENTAZIONE  
2022



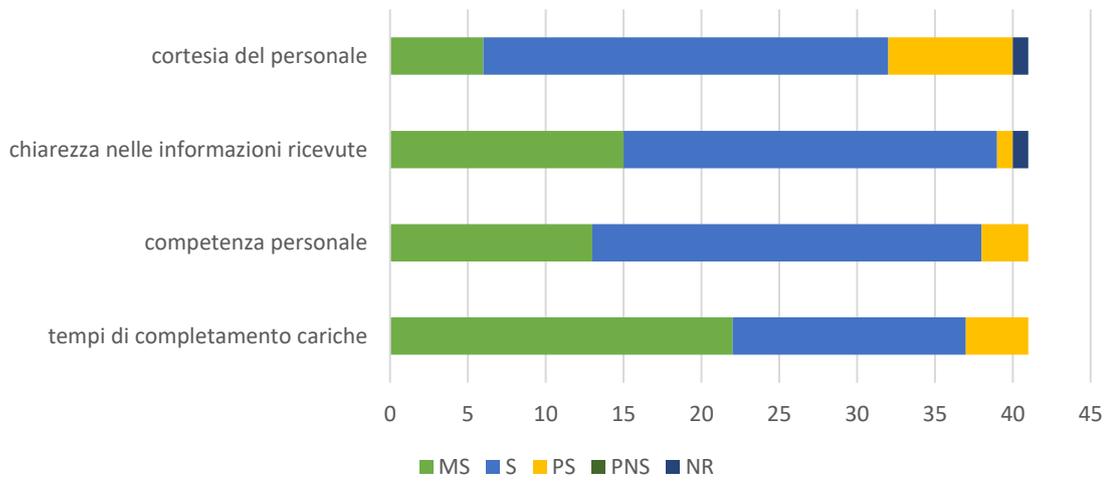
TEMPI DI ATTESA E RILASCIO DOCUMENTAZIONE  
2023



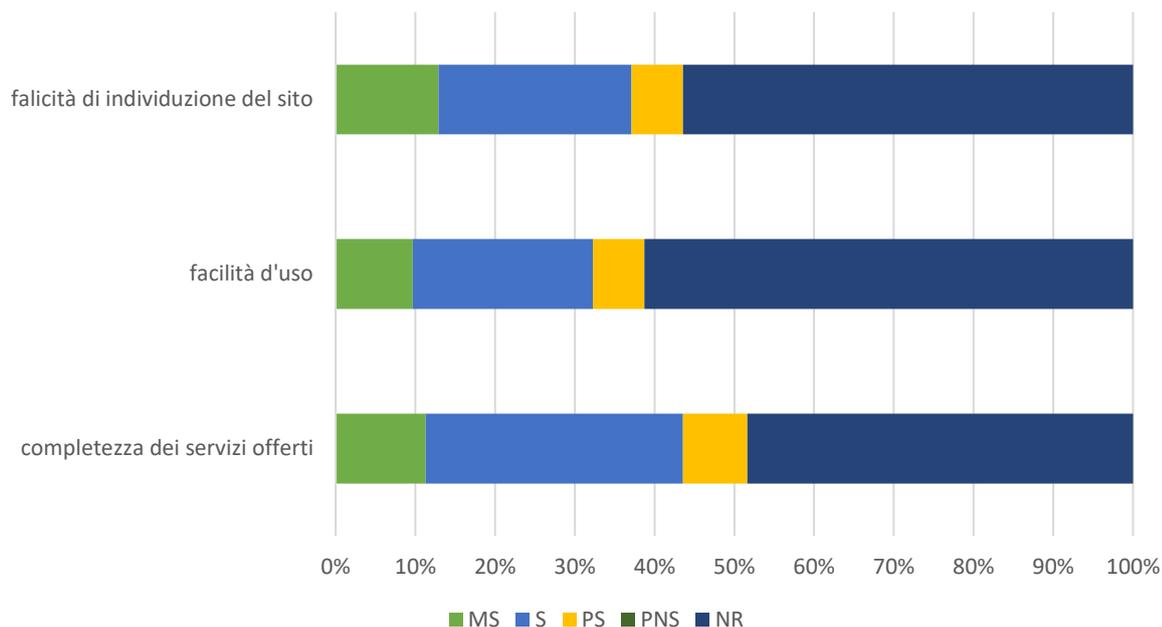
## PARERI SUGLI UFFICI 2022



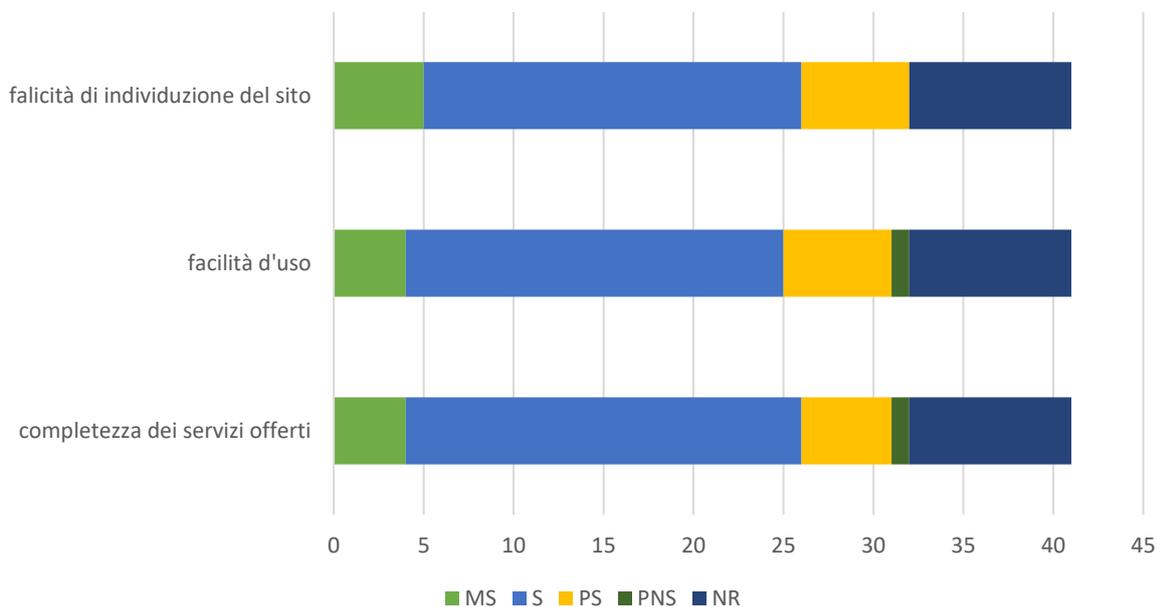
## PARERI SUGLI UFFICI 2023



### SERVIZI ON-LINE 2022

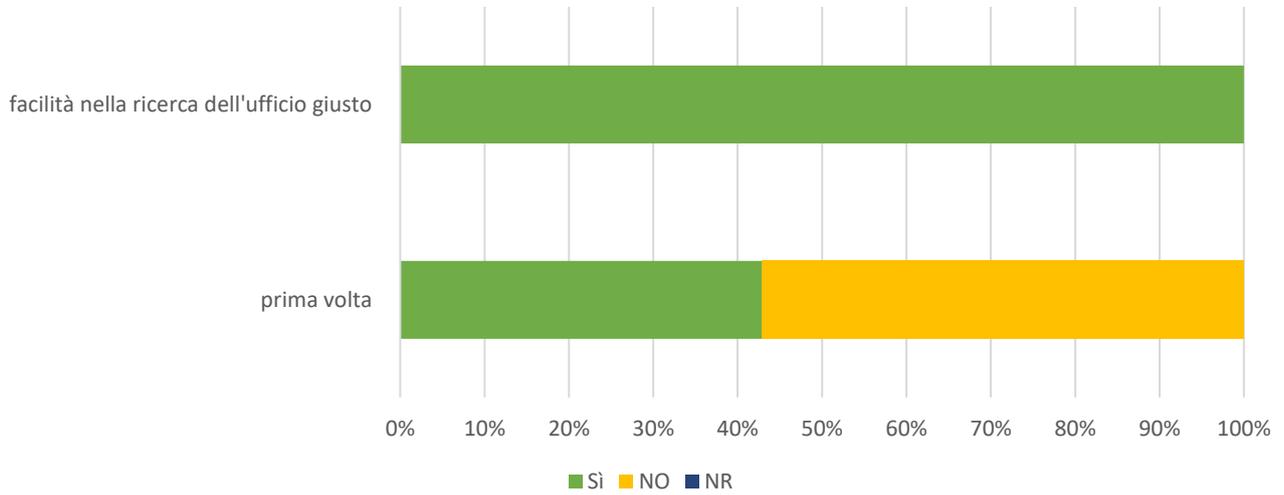


### SERVIZI ON-LINE 2023

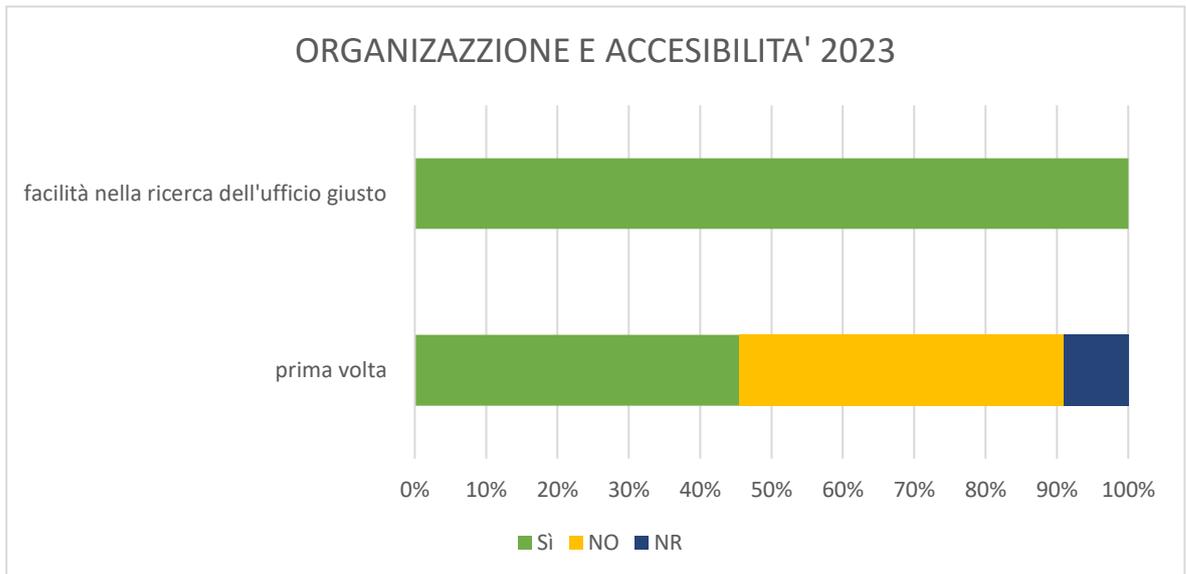


# UFFICIO DEMOGRAFICO: ANAGRAFE

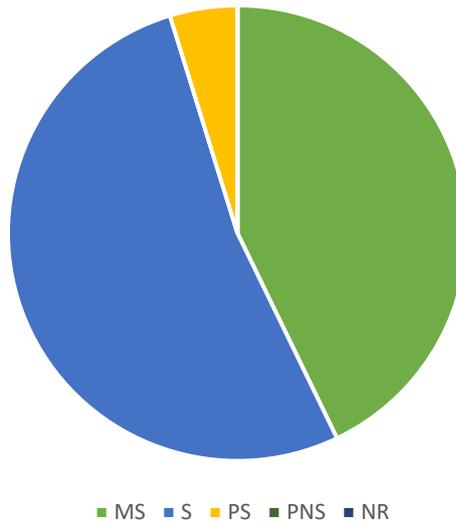
## ORGANIZZAZIONE E ACCESIBILITA' 2022



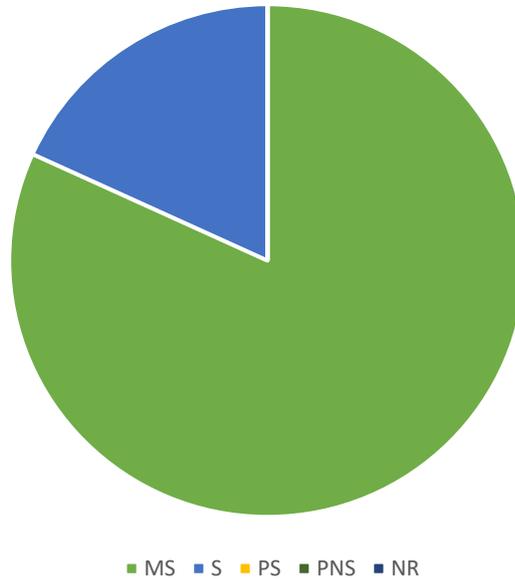
## ORGANIZZAZIONE E ACCESIBILITA' 2023



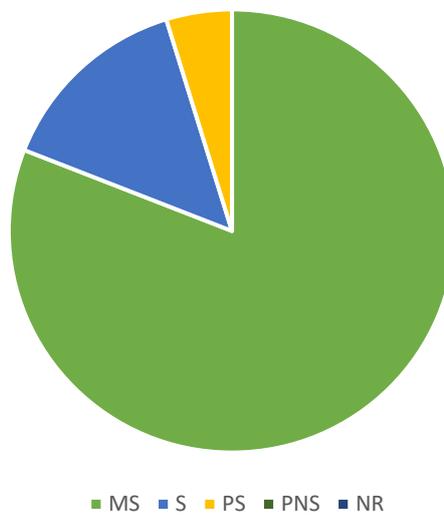
### ORARIO APERTURA UFFICIO 2022



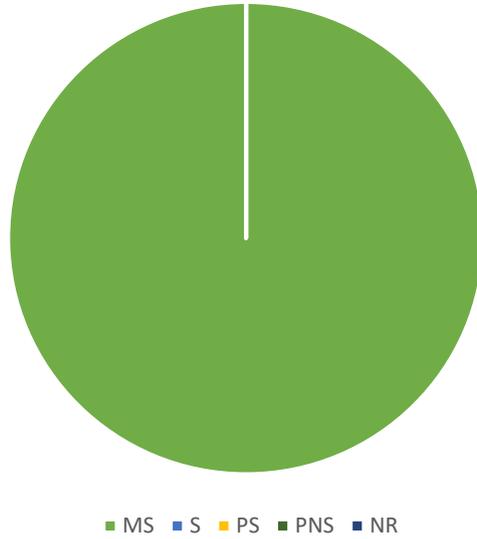
### ORARIO APERTURA UFFICI 2023



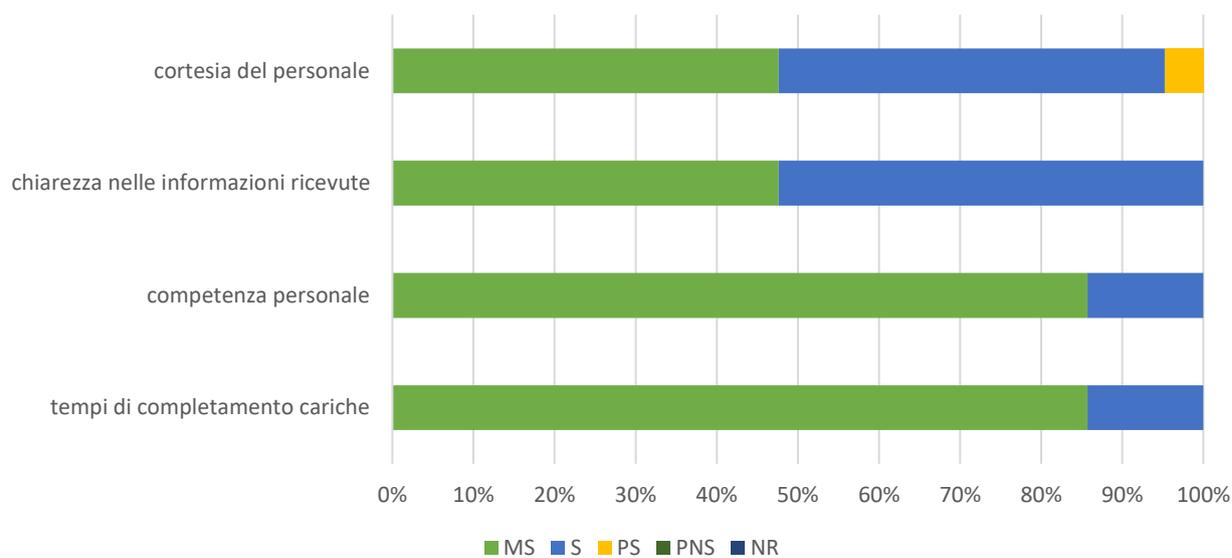
### TEMPI DI ATTESA E RILASCIO DOCUMENTAZIONE 2022



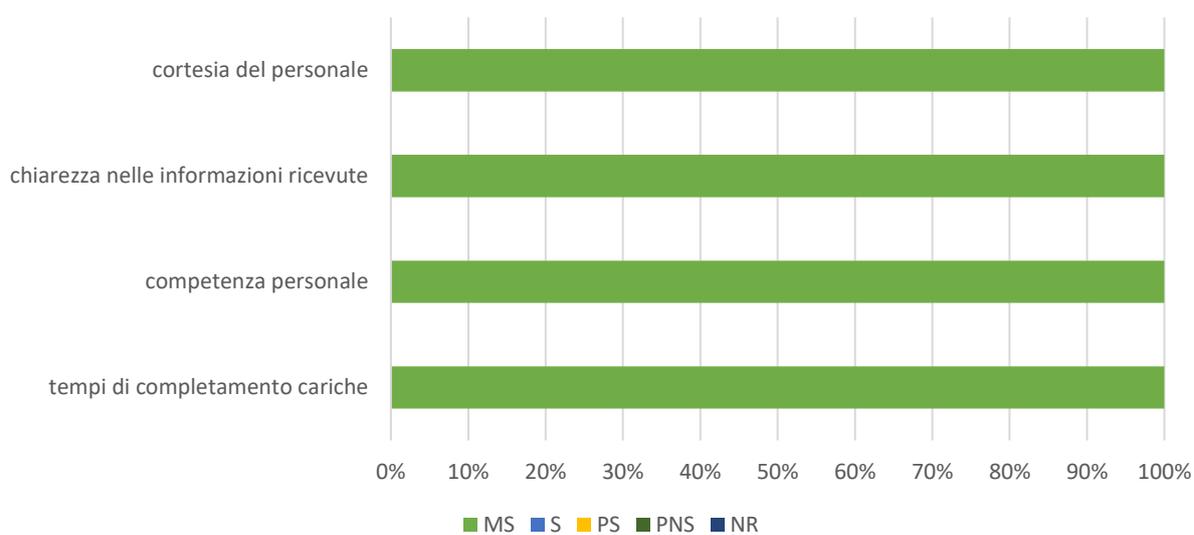
## TEMPI DI ATTESA E RILASCIO DOCUMENTAZIONE 2023



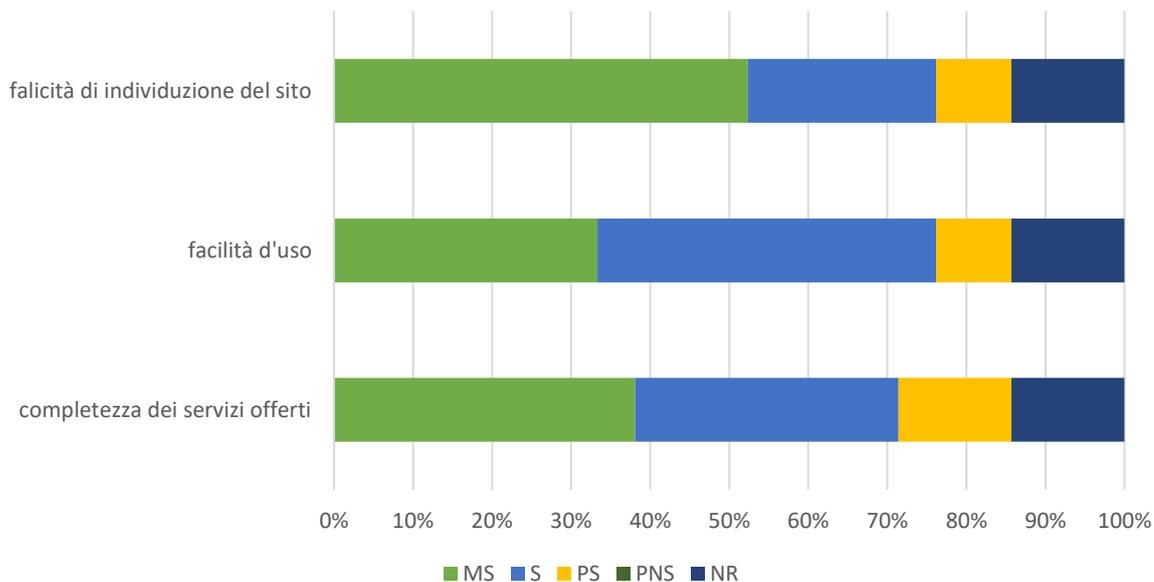
## PARERI SUGLI UFFICI 2022



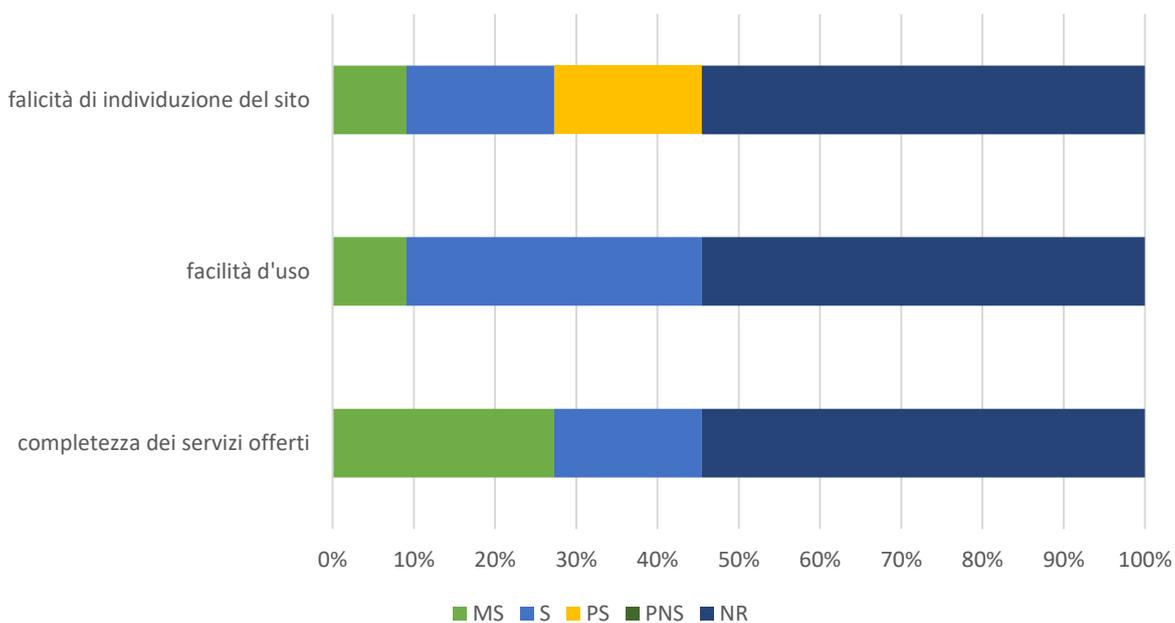
## PARERI SUGLI UFFICI 2023



### SERVIZI ON-LINE 2022



### SERVIZI ON-LINE 2023



I dati rilevati sono riferiti ad una rilevazione avviata nel 2021 riferita ai servizi offerti dall'Ente al pubblico, che viene perfezionata di anno in anno permettendo all'Amministrazione di migliorare i servizi da erogare alla cittadinanza, partendo dal confronto delle rilevazioni effettuate per avviare le misure da adottare secondo l'analisi della customer satisfaction.

Dal confronto dei dati emerge un miglioramento in merito agli orari degli uffici, ALL'accessibilità ed organizzazione, ai pareri sugli uffici e sul personale e al rilascio di pratiche; resta quasi invariato il parere sui servizi on-line.

La presente relazione viene trasmessa: ai Dirigenti; al N.d.V.; - al Sindaco: al Presidente del Consiglio; ai Revisori dei Conti.

Il Segretario Generale  
dott.ssa Luciana Piomelli