

Responsabile Area Amministrativa
Anna Maria Fondi – 06 942861 – interno 1030

Verbale del 29 dicembre 2023

Esiti della rilevazione della Customer Satisfaction anno 2023 sui servizi al pubblico Area Amministrativa del Comune di Rocca di Papa

REPORT ANNO 2023

Alle ore 10:00 del 29 dicembre 2023, sono presenti ai fini di cui sopra -nella stanza del responsabile dell'area amministrativa- i dipendenti di seguito elencati:

- Istruttore Serena D'Arielli
- operatore esperto Gianni Ammirati
- responsabile area amministrativa Anna Maria Fondi anche in qualità di responsabile del procedimento.

Si procede aprendo i singoli plichi, nel seguente ordine:

1. plico ufficio protocollo nel quale si rivengono numero 8 questionari che vengono numerati da 1 a 8;
2. plico ufficio stato civile nel quale si rivengono numero 14 questionari che vengono numerati da 1 a 14;
3. plico ufficio anagrafe nel quale si rivengono numero 17 questionari che vengono numerati da 1 a 17;
4. plico ufficio servizi cimiteriali nel quale si rivengono numero 5 questionari che vengono numerati da 1 a 5.

Totale rilevazioni/questionari: numero 44

Tuttavia, visionando i singoli questionari è emerso che alcuni utenti -nello stesso questionario- si sono espressi con unico questionario su più servizi dell'area amministrativa di guisa che i giudizi espressi sono numero 76, così ripartiti:

- ufficio anagrafe: numero 26 giudizi;
- stato civile: numero 14 giudizi;
- servizi cimiteriali: numero 11 giudizi;
- ufficio protocollo: numero 15;
- ufficio elettorale: numero 5;
- ufficio contenzioso: numero 5.

Note introduttive

In attuazione del disposto dell'art. 8 del D. Lgs. 150/2009, in tema di misurazione e valutazione della performance organizzativa, l'Amministrazione del Comune di Rocca di Papa ha scelto di porre in essere la presente indagine di Customer Satisfaction allo scopo di rilevare il grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi resi presso gli uffici dedicati ai servizi di sportello dell'area amministrativa, nonché di valutare se vi siano margini di miglioramento e ne siano adottabili le corrispondenti misure.

Anna Maria Fondi

Sono state oggetto di rilevazione le sole attività presso servizi anagrafe, stato civile, protocollo e servizi cimiteriali, gestite per intero da personale dipendente del Comune – Area Amministrativa.

Nel predisporre il questionario, si è tenuto conto dei seguenti aspetti:

1. qualità e comfort degli spazi
2. tempestività e prontezza del servizio
3. affidabilità, competenza e cortesia del personale

ed è stato dato spazio, con risposta aperta, alla rilevazione:

- a) degli aspetti del servizio erogato che l'utente percepisce negativamente
- b) degli aspetti del servizio erogato che l'utente percepisce positivamente
- c) degli elementi che nella percezione dell'utente sarebbero in grado di apportare un significativo miglioramento della qualità del servizio;

Il questionario ha come obiettivo la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza con riferimento agli aspetti citati, nonché la misurazione dell'importanza che ciascuno di tali aspetti riveste ai fini della percezione della qualità del servizio da parte dell'utente.

Sono stati rilevati anche altri aspetti di tipo anagrafico e professionale utili a evidenziare le correlazioni esistenti tra gli elementi oggetto di rilevazione.

Il servizio è percepito come buono, ottimo.

I questionari hanno portato suggerimenti ricorrenti che denotano la necessità di incrementare gli sportelli e il personale per garantire un servizio migliore e più celere.

Quanto alla richiesta del servizio on-line si è già provveduto ad affiggere cartelli informativi circa i servizi on-line acquisibili in maniera autonoma dal cittadino sia sul sito del comune sia sul sito dell'ANPR.

Tra i suggerimenti acquisiti risalta quello ove l'utente lamenta la mancanza di una sala d'attesa, ovviamente aumentando personale che effettua servizi demografici diminuirebbero i tempi di attesa con mitigazione dell'effettiva mancanza della sala d'attesa

IL QUESTIONARIO

Il questionario si divide nell'analisi dello **stakeholder**, della percezione del **front-office** e degli strumenti del **back-office**, lasciando spazio per suggerimenti sia mirati che liberi per far meglio esprimere l'utente.

Con le seguenti domande, *sesso, età, titolo di studio, professione e soddisfazione* possiamo trarre una prima analisi del tipo di utenza media che si avvale dei servizi demografici e del protocollo offerti.

Le informazioni riguardanti gli uffici -nel dettaglio back-office- le possiamo acquisire dai dati forniti per quanto riguarda *la modulistica, la frequenza, la percezione dell'ufficio* come spazio, attesa e congiunzione del cittadino con la Pubblica Amministrazione. Non solo, possiamo anche approfondire l'aspetto più lontano dalla Casa Comunale, *il sito istituzionale*, come viene percepito dal cittadino e quanta interazione con questo strumento abbia.

Il front-office viene analizzato su due aspetti principali e fondamentali per la comunicazione con il cittadino: *la chiarezza delle informazioni fornite e la competenza del personale comunale*.

L'ultima parte del questionario è dedicata *ai suggerimenti* di cui tre legati ai principali strumenti della

sf
G. J. J.
AR.
M. M.
A. M.

Pubblica Amministrazione trattati all'interno del questionario stesso.

REPORT

Dalle indagini raccolte dall'uffici di: ANAGRAFE, STATO CIVILE e PROTOCOLLO

Dall'analisi dei dati raccolti si evidenzia che la platea di utenti che ha compilato il questionario è



Tabella 1: sesso, età compresa tra i 18 anni e oltre 60, titolo di studio, professione, grado di soddisfazione tra 1 e 4.

Inoltre il back-office e l'ufficio viene recepito e percepito

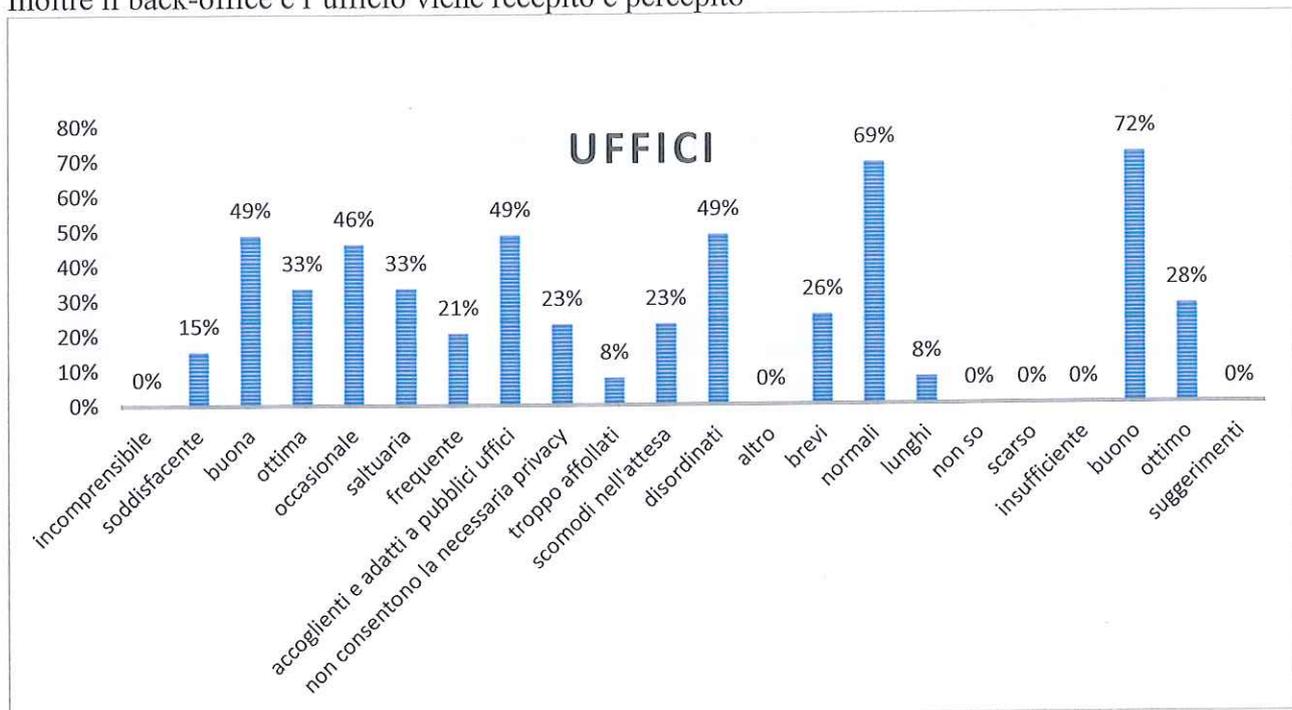


Tabella 2: modulistica, frequenza nell'arco temporale di un anno, come si ritengono gli uffici, tempi di attesa, soddisfazione degli orari di apertura al pubblico.

[Handwritten signature]
 Anna Maria F.

Tra i suggerimenti raccolti all'interno dell'indagine sono emersi alcuni elementi comuni, come:

1. la mancanza di una sala d'attesa
2. utilizzare meno carta;
3. più personale;
4. migliorare la comunicazione con gli altri Comuni

Il sito internet istituzionale è uno strumento

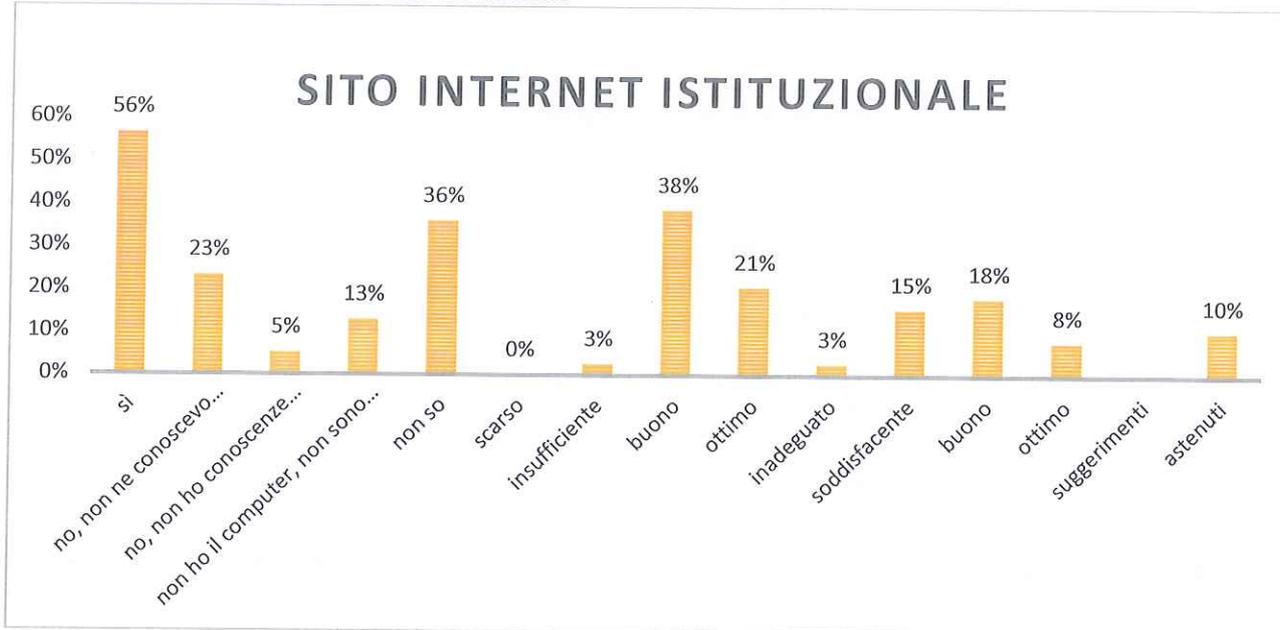


Tabella 3: Ha visitato il sito internet? Facilità di accesso alle informazioni tramite il sito. Se sì, come giudica il sito. Suggerimenti

Il personale del comune come

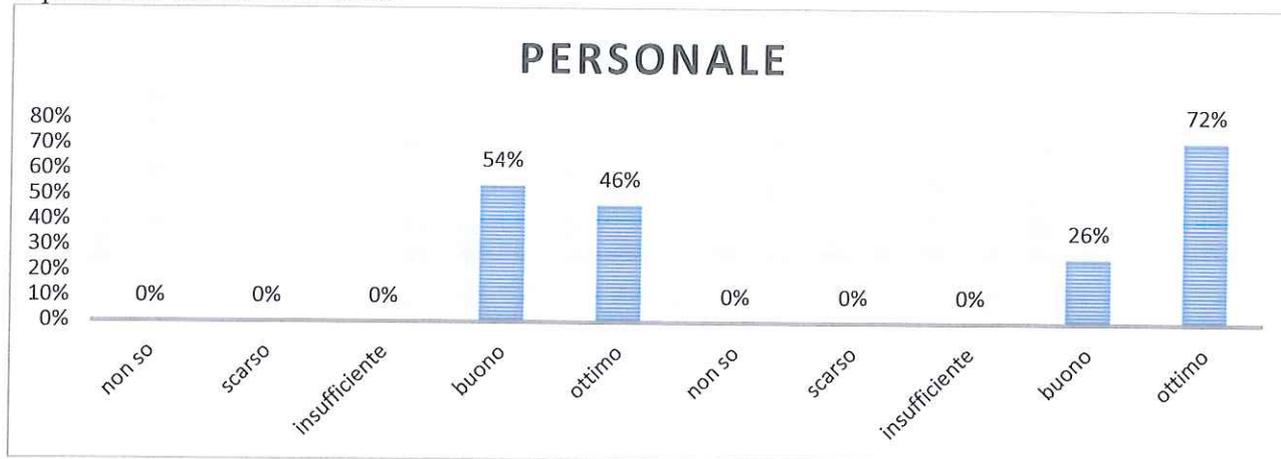


Tabella 4: Chiarezza nelle informazioni fornite, competenza del personale.





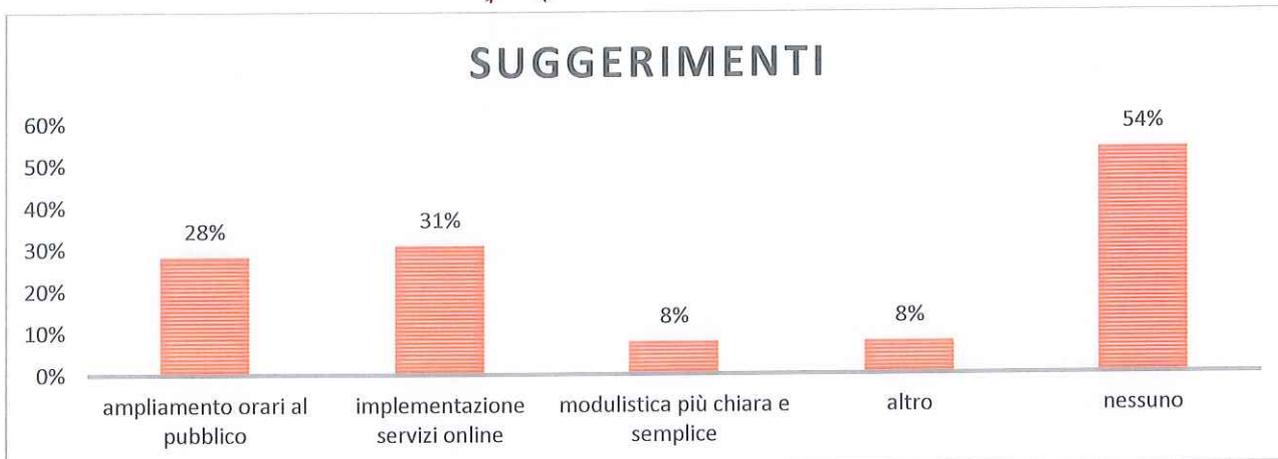


Tabella 5: Suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi offerti e degli uffici. Tabella 6: Pulizia aree coperte, bagni, viali e camminamenti, verde. Personale, assistenza, qualità dei servizi erogati, educazione e rispetto.



Tabella 6: Pulizia aree coperte, bagni, viali e camminamenti, verde. Personale, assistenza, qualità dei servizi erogati, educazione e rispetto.

CONCLUSIONI

Dalla percezione del cittadino emerge che:

- il grado di soddisfazione generale è del 97%, mentre solo il 3% risulta insoddisfatto;
- la modulistica è stata valutata con una percentuale, ottenuta sommando gli ultimi due parametri, di 82% come buona, ottima;
- i tempi di attesa sono ritenuti normali per il 69%, brevi per il 26% e lunghi per l'8%.

Dato interessante invece è la percezione che il cittadino ha dell'ufficio come luogo di attesa, se da una parte il cittadino lo ritiene un luogo accogliente e adatto (49%), dall'altra parte viene ritenuto come disordinato (49%), che non consente la necessaria privacy (23%), scomodi nei tempi d'attesa (23%);

Il sito internet istituzionale è visitato dal 56% dei cittadini, a loro giudizio è soddisfacente per il 15% e per il 18% buono. Il restante 23% non conosceva l'esistenza del sito istituzionale.

Il 15% invece dichiara di non avere un computer e le relative conoscenze informatiche.

Il personale viene valutato come chiaro e preparato nella soddisfazione delle esigenze del cittadino.

Questa analisi si rispecchia perfettamente con i suggerimenti dati dai cittadini che con:

- 31% chiede l'implementazione dei servizi online;
- 28% chiede l'ampliamento degli orari al pubblico;
- 8% chiede una sala d'attesa;
- 8% modulistica più chiara e semplice.

SERVIZI CIMITERIALI

Dai questionari di soddisfazione la pulizia, sia del verde sia delle aree cimiteriali per l'80% degli utenti è giudicata ottima; il rimanente 20% la ritiene scarsa. Per il personale invece il cittadino con l'80% lo ritiene educato, rispettoso e competente, mentre il restante 20% lo ritiene eccellente in tutti i servizi. Da tenere in considerazione che il servizio di pulizia, del verde e delle aree cimiteriali è esternalizzato e che il presente report verrà trasmesso anche alla Società affidataria.

L'indagine -in assenza di un Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Rocca di Papa- è stata curata dal responsabile dell'area esclusivamente per i servizi di cui all'Area Amministrativa come da scheda obiettivo di cui al Piao adottato con la deliberazione di Giunta Comunale numero 68 del 16.1.2023. Sono stati utilizzati il questionario generico approvato con la deliberazione commissariale numero 7 del 27.1.2023 ed uno specifico per i servizi resi presso il locale cimitero, messo a disposizione dalla società.

Il presente report verrà trasmesso al sindaco e alla giunta comunale per eventuali correttivi sulla gestione delle attività dell'Area Amministrativa e verrà pubblicato nell'apposita sezione del sito istituzionale comunale a fini divulgativi, nonché nella sezione Amministrazione Trasparente – ALTRI CONTENUTI – DATI ULTERIORI – SEZIONE CUSTOMER.

Tutti i questionari verranno conservati in maniera anonima presso l'area amministrativa.

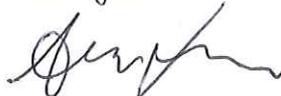
La collazione, la creazione delle tabelle ed il report definitivo su foglio Excel, allegato alla presente, sono state attentamente curate dall'istruttore Silvia Serafini

Letto, confermato e sottoscritto

Serena D'Arielli (istruttore)



Gianni Ammirati (operatore esperto)



Anna Maria Fondi (responsabile AREA AMMINISTRATIVA)

