

Arezzo, li 24.6.2015

## Provincia di Arezzo

### Analisi customer satisfaction 2014

Di seguito si ricorda:

#### *REGOLAMENTO DI DISCIPLINA DEI CONTROLLI INTERNI DELL'ENTE*

*(Decreto Legge 10 ottobre 2012 n. 174 "Disposizioni in materia di finanza e di funzionamento degli Enti territoriali" (art. 3), convertito in legge n. 213 del 7 dicembre 2012)*

*(Approvato con delibera C.P. n. 111 del 20/12/2012)*

#### *ART. 8 - VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITÀ*

*Il grado di soddisfazione dell'utenza e la qualità del servizio erogato sono verificati attraverso processi di customer satisfaction. La valutazione e miglioramento delle attività e dei servizi che l'ente eroga (customer satisfaction) sono valutati attraverso l'analisi di un questionario appositamente istituito e reperibile sia nel sito internet istituzionale dell'Ente che in tutti gli uffici al pubblico dell'Ente.*

*Da parte della Direzione Generale, ogni anno sarà prodotta una apposita relazione dall'esame dei questionari compilati dai cittadini e tenuti presso l'Urp della Provincia. In detta relazione saranno esaminate le situazioni critiche e proposti rimedi per migliorare la qualità dei servizi erogati, In detta relazione potrà essere proposta la modifica del questionario di rilevazione. Tale relazione sulla customer satisfaction sarà allegata al bilancio di previsione e farà parte anche del sistema di valutazione della performance di cui al Decreto legislativo 150/2009.*

^^^^^^^^^^

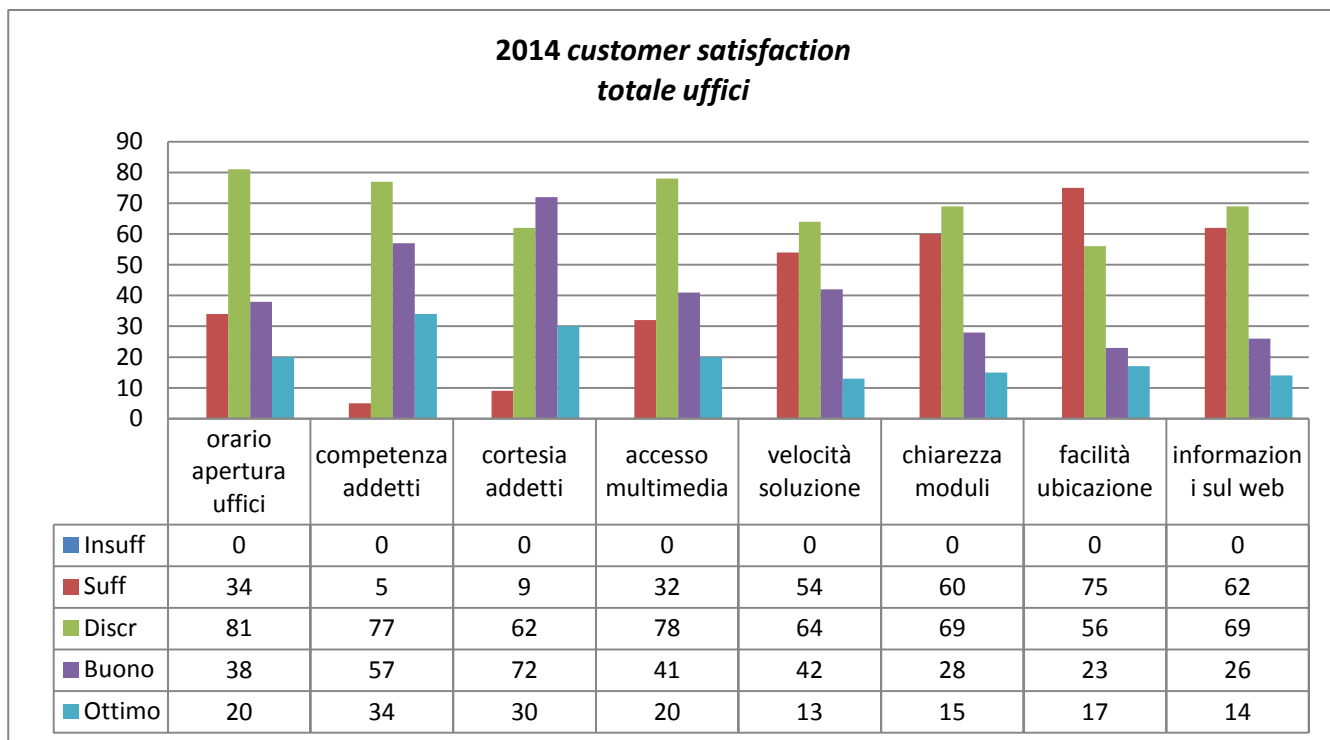
Periodo di rilevazione :1.1.2014 – 31.12.2014

Il questionario, che è riportato in appendice, è scaricabile dal sito internet della provincia e si può ritirare sia nella sede centrale c/o l'ufficio URP che c/o le sedi distaccate

Nel periodo considerato sono stati consegnati 182 questionari , e di questi solo 173 sono stati ritenuti validi e che a livello generale (totale dei servizi) hanno così risposto

**TOTALE UFFICI**

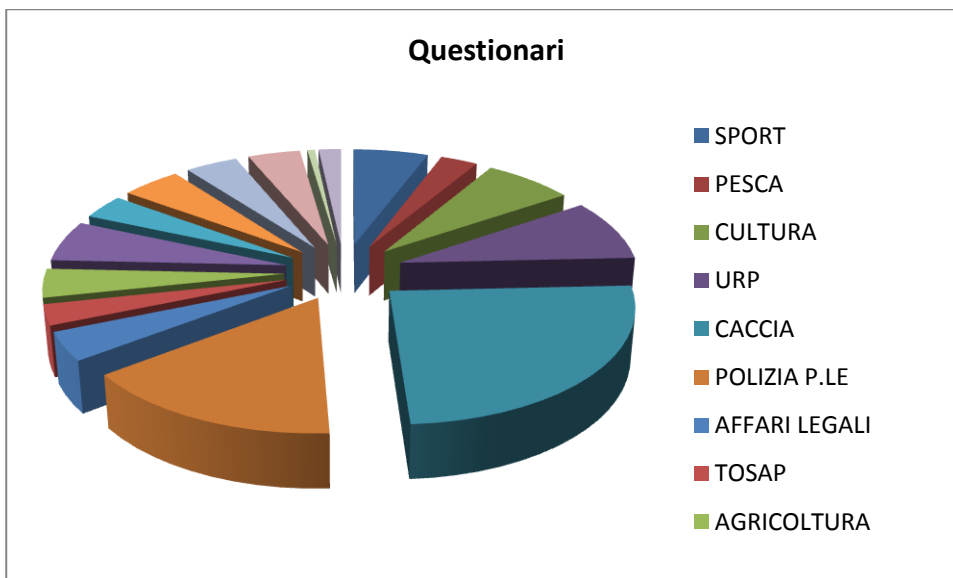
	<b>Domanda</b>	<b>Insufficiente</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Discreto</b>	<b>Buono</b>	<b>Ottimo</b>	<b>TOTALE</b>
<b>1</b>	Qual è il suo giudizio rispetto all'orario di apertura degli uffici?	0	34	81	38	20	173
<b>2</b>	Come giudica la competenza e la professionalità del personale che ha offerto il servizio?	0	5	77	57	34	173
<b>3</b>	Valuti la cortesia e la disponibilità del personale	0	9	62	72	30	173
<b>4</b>	Come giudica l'accesso alle informazioni relative al servizio (telefono, fax, mail , sito web)?	0	32	78	41	20	171
<b>5</b>	Esprima il suo parere sul tempo impiegato per fornire riscontro o soluzione alle sue istanze	0	54	64	42	13	173
<b>6</b>	Cosa ne pensa della chiarezza della modulistica predisposta per il servizio?	0	60	69	28	15	172
<b>7</b>	Giudichi la facilità di orientamento verso gli uffici (segnaletica, ubicazione cartelli, personale della struttura, ecc)	0	75	56	23	17	171
<b>8</b>	Se ha preso visione della sezione Amministrazione Trasparente nella home page del sito internet della Provincia di Arezzo, esprima il suo parere in merito alla reperibilità delle informazioni ed alla completezza e chiarezza delle stesse.	0	62	69	26	14	171



Pur non corrispondendo esattamente alla composizione dell'Ente in termini di organizzazione degli uffici, abbiamo preferito mantenere inalterato la denominazione data dagli utenti ai vari questionari come di sotto riportati. Da come si può vedere il giudizio dato, su ogni singolo item richiesto, è più che sufficiente e in nessun caso le risposte sono insufficienti (si ricorda che nella rilevazione relativa al 2013 erano state segnalate n. 2 risposte insufficienti relative "alla facilità di orientamento verso gli uffici (segnaletica, ubicazione cartelli, personale della struttura, ecc).

Andando ad esaminare il dettaglio dei servizi interessati dai questionari restituiti, abbiamo:

Servizio	n. Quest	%
SPORT	10	5,8
PESCA	5	2,9
CULTURA	12	6,9
URP	15	8,7
CACCIA	43	24,9
POLIZIA P.LE	27	15,6
AFFARI LEGALI	7	4,0
TOSAP	5	2,9
AGRICOLTURA	7	4,0
AMBIENTE	10	5,8
DIFESA DEL SULO	6	3,5
VIABILITA'	8	4,6
CONCESSIONI	7	4,0
DELIBERE	7	4,0
ESPROPRI	1	0,6
SEGRETERIA PRES.TE	3	1,7
<b>TOTALE</b>	<b>173</b>	<b>100</b>



Anche per l'anno oggetto di rilevazione (2014) si segnala che l'utenza ha risposto in misura maggiore relativamente a quei servizi che hanno un più forte contatto con la stessa

In generale dall'analisi effettuata sui questionari restituiti non emergono criticità significative relativamente a quanto richiesto..

In nessun questionario ritenuto valido sono state dati suggerimenti.

Di seguito riportiamo il questionario compilato dagli utenti suddiviso per singolo servizio

**SPORT**

<i>Domanda</i>	<i>Insuff</i>	<i>Suff</i>	<i>Discr</i>	<i>Buono</i>	<i>Ottimo</i>	<i>TOT</i>
<b>1</b> orario apertura uffici		3	2	5		10
<b>2</b> competenza addetti		1	3	4	2	10
<b>3</b> cortesia addetti		1	3	5	1	10
<b>4</b> accesso multimedia		1	3	4	2	10
<b>5</b> velocità soluzione		2	1	6	1	10
<b>6</b> chiarezza moduli		1	3	3	3	10
<b>7</b> facilità ubicazione		1	4	3	2	10
<b>8</b> informazioni sul web		1	2	5	2	10
<b>TOT</b>		<b>11</b>	<b>21</b>	<b>35</b>	<b>13</b>	<b>80</b>
<b>%</b>		<b>13,75</b>	<b>26,25</b>	<b>43,75</b>	<b>16,25</b>	<b>100,00</b>

**PESCA**

<i>Domanda</i>	<i>Insuff</i>	<i>Suff</i>	<i>Discr</i>	<i>Buono</i>	<i>Ottimo</i>	<i>TOT</i>
<b>1</b> orario apertura uffici				4	1	5
<b>2</b> competenza addetti			1	2	2	5
<b>3</b> cortesia addetti			1	2	2	5
<b>4</b> accesso multimedia			1	4		5
<b>5</b> velocità soluzione			2	3		5
<b>6</b> chiarezza moduli			1	3	1	5
<b>7</b> facilità ubicazione			1	2	2	5
<b>8</b> informazioni sul web			1	3	1	5
<b>TOT</b>			<b>8</b>	<b>23</b>	<b>9</b>	<b>40</b>
<b>%</b>			<b>20,00</b>	<b>57,50</b>	<b>22,50</b>	<b>100,00</b>

**CULTURA**

<i>Domanda</i>	<i>Insuff</i>	<i>Suff</i>	<i>Discr</i>	<i>Buono</i>	<i>Ottimo</i>	<i>TOT</i>
<b>1</b> orario apertura uffici			4	5	3	12
<b>2</b> competenza addetti			5	5	2	12
<b>3</b> cortesia addetti			3	7	2	12
<b>4</b> accesso multimedia		1	2	5	4	12
<b>5</b> velocità soluzione			3	7	2	12
<b>6</b> chiarezza moduli		1	2	7	2	12
<b>7</b> facilità ubicazione			1	8	3	12
<b>8</b> informazioni sul web			3	4	5	12
<b>TOT</b>		<b>2</b>	<b>23</b>	<b>48</b>	<b>23</b>	<b>96</b>
<b>%</b>		<b>2,08</b>	<b>23,96</b>	<b>50,00</b>	<b>23,96</b>	<b>100,00</b>

---

*U.R.P.*

	<i>Domanda</i>	<i>Insuff</i>	<i>Suff</i>	<i>Discr</i>	<i>Buono</i>	<i>Ottimo</i>	<i>TOT</i>
<b>1</b>	orario apertura uffici		7	5	1	2	15
<b>2</b>	competenza addetti			1	5	9	15
<b>3</b>	cortesia addetti			1	5	9	15
<b>4</b>	accesso multimedia		1	9	3	2	15
<b>5</b>	velocità soluzione		5	6	2	2	15
<b>6</b>	chiarezza moduli		9	3	1	2	15
<b>7</b>	facilità ubicazione		7	5	1	2	15
<b>8</b>	informazioni sul web		5	5	3	2	15
<b>TOT</b>			<b>34</b>	<b>35</b>	<b>21</b>	<b>30</b>	<b>120</b>
<b>%</b>			<b>28,33</b>	<b>29,17</b>	<b>17,50</b>	<b>25,00</b>	<b>100,00</b>

---

*CACCIA*

	<i>Domanda</i>	<i>Insuff</i>	<i>Suff</i>	<i>Discr</i>	<i>Buono</i>	<i>Ottimo</i>	<i>TOT</i>
<b>1</b>	orario apertura uffici		12	17	10	4	43
<b>2</b>	competenza addetti		4	28	7	4	43
<b>3</b>	cortesia addetti		7	24	10	2	43
<b>4</b>	accesso multimedia		17	16	6	4	43
<b>5</b>	velocità soluzione		22	14	5	2	43
<b>6</b>	chiarezza moduli		20	14	6	3	43
<b>7</b>	facilità ubicazione		24	12	5	2	43
<b>8</b>	informazioni sul web		26	13	4		43
<b>TOT</b>			<b>132</b>	<b>138</b>	<b>53</b>	<b>21</b>	<b>344</b>
<b>%</b>			<b>38,37</b>	<b>40,12</b>	<b>15,41</b>	<b>6,10</b>	<b>100,00</b>

---

*POLIZIA PROVINCIALE*

	<i>Domanda</i>	<i>Insuff</i>	<i>Suff</i>	<i>Discr</i>	<i>Buono</i>	<i>Ottimo</i>	<i>TOT</i>
<b>1</b>	orario apertura uffici		1	14	11	1	27
<b>2</b>	competenza addetti			10	12	5	27
<b>3</b>	cortesia addetti			9	12	6	27
<b>4</b>	accesso multimedia		6	11	10		27
<b>5</b>	velocità soluzione		7	12	8		27
<b>6</b>	chiarezza moduli		9	18			27
<b>7</b>	facilità ubicazione		11	14	1		26
<b>8</b>	informazioni sul web		10	17			27
<b>TOT</b>			<b>44</b>	<b>105</b>	<b>54</b>	<b>12</b>	<b>215</b>
<b>%</b>			<b>20,47</b>	<b>48,84</b>	<b>25,12</b>	<b>5,58</b>	<b>100,00</b>

**AFFARI LEGALI**

<i>Domanda</i>	<i>Insuff</i>	<i>Suff</i>	<i>Discr</i>	<i>Buono</i>	<i>Ottimo</i>	<i>TOT</i>
<b>1</b> orario apertura uffici			7			7
<b>2</b> competenza addetti			5	2		7
<b>3</b> cortesia addetti		1	3	3		7
<b>4</b> accesso multimedia		1	6			7
<b>5</b> velocità soluzione		4	3			7
<b>6</b> chiarezza moduli		4	3			7
<b>7</b> facilità ubicazione		5	2			7
<b>8</b> informazioni sul web		5	2			7
<b>TOT</b>		<b>20</b>	<b>31</b>	<b>5</b>		<b>56</b>
<b>%</b>		<b>35,71</b>	<b>55,36</b>	<b>8,93</b>		<b>100,00</b>

**TOSAP**

<i>Domanda</i>	<i>Insuff</i>	<i>Suff</i>	<i>Discr</i>	<i>Buono</i>	<i>Ottimo</i>	<i>TOT</i>
<b>1</b> orario apertura uffici		1	4			5
<b>2</b> competenza addetti			4	1		5
<b>3</b> cortesia addetti			4	1		5
<b>4</b> accesso multimedia		1	4			5
<b>5</b> velocità soluzione		3	2			5
<b>6</b> chiarezza moduli		4	1			5
<b>7</b> facilità ubicazione		5				5
<b>8</b> informazioni sul web		3	2			5
<b>TOT</b>		<b>17</b>	<b>21</b>	<b>2</b>		<b>40</b>
<b>%</b>		<b>42,50</b>	<b>52,50</b>	<b>5,00</b>		<b>100,00</b>

**AGRICOLTURA**

<i>Domanda</i>	<i>Insuff</i>	<i>Suff</i>	<i>Discr</i>	<i>Buono</i>	<i>Ottimo</i>	<i>TOT</i>
<b>1</b> orario apertura uffici			7			7
<b>2</b> competenza addetti			3	4		7
<b>3</b> cortesia addetti			3	4		7
<b>4</b> accesso multimedia		1	5	1		7
<b>5</b> velocità soluzione		2	4	1		7
<b>6</b> chiarezza moduli		1	5	1		7
<b>7</b> facilità ubicazione		3	3	1		7
<b>8</b> informazioni sul web		1	5	1		7
<b>TOT</b>		<b>8</b>	<b>35</b>	<b>13</b>		<b>56</b>
<b>%</b>		<b>14,29</b>	<b>62,50</b>	<b>23,21</b>		<b>100,00</b>



**AMBIENTE**

<i>Domanda</i>	<i>Insuff</i>	<i>Suff</i>	<i>Discr</i>	<i>Buono</i>	<i>Ottimo</i>	<i>TOT</i>
1 orario apertura uffici		2	8			10
2 competenza addetti			6	4		10
3 cortesia addetti			5	5		10
4 accesso multimedia		2	6	2		10
5 velocità soluzione		3	6	1		10
6 chiarezza moduli		4	5	1		10
7 facilità ubicazione		5	4			9
8 informazioni sul web		4	6			10
TOT		<b>20</b>	<b>46</b>	<b>13</b>		<b>79</b>
%		<b>25,32</b>	<b>58,23</b>	<b>16,46</b>		<b>100,00</b>

**DIFESA DEL SUOLO**

<i>Domanda</i>	<i>Insuff</i>	<i>Suff</i>	<i>Discr</i>	<i>Buono</i>	<i>Ottimo</i>	<i>TOT</i>
1 orario apertura uffici		3	3			6
2 competenza addetti			4	2		6
3 cortesia addetti			3	3		6
4 accesso multimedia		1	4	1		6
5 velocità soluzione		2	4			6
6 chiarezza moduli		5	1			6
7 facilità ubicazione		5	1			6
8 informazioni sul web		4	1			5
TOT		<b>20</b>	<b>21</b>	<b>6</b>		<b>47</b>
%		<b>42,55</b>	<b>44,68</b>	<b>12,77</b>		<b>100,00</b>

**VIABILITA'**

<i>Domanda</i>	<i>Insuff</i>	<i>Suff</i>	<i>Discr</i>	<i>Buono</i>	<i>Ottimo</i>	<i>TOT</i>
1 orario apertura uffici		3	5			8
2 competenza addetti			4	4		8
3 cortesia addetti			1	7		8
4 accesso multimedia			4	2		6
5 velocità soluzione		2	3	3		8
6 chiarezza moduli		2	5	1		8
7 facilità ubicazione		4	4			8
8 informazioni sul web		3	4	1		8
TOT		<b>14</b>	<b>30</b>	<b>18</b>		<b>62</b>
%		<b>22,58</b>	<b>48,39</b>	<b>29,03</b>		<b>100,00</b>

**CONCESSIONI**

<i>Domanda</i>	<i>Insuff</i>	<i>Suff</i>	<i>Discr</i>	<i>Buono</i>	<i>Ottimo</i>	<i>TOT</i>
<b>1</b> orario apertura uffici		2	5			7
<b>2</b> competenza addetti			3	4		7
<b>3</b> cortesia addetti			2	5		7
<b>4</b> accesso multimedia			7			7
<b>5</b> velocità soluzione		2	3	2		7
<b>6</b> chiarezza moduli			7			7
<b>7</b> facilità ubicazione		3	4			7
<b>8</b> informazioni sul web			5	2		7
<b>TOT</b>		<b>7</b>	<b>36</b>	<b>13</b>		<b>56</b>
<b>%</b>		<b>12,50</b>	<b>64,29</b>	<b>23,21</b>		<b>100,00</b>

**ESPROPRI**

<i>Domanda</i>	<i>Insuff</i>	<i>Suff</i>	<i>Discr</i>	<i>Buono</i>	<i>Ottimo</i>	<i>TOT</i>
<b>1</b> orario apertura uffici					1	1
<b>2</b> competenza addetti					1	1
<b>3</b> cortesia addetti					1	1
<b>4</b> accesso multimedia					1	1
<b>5</b> velocità soluzione					1	1
<b>6</b> chiarezza moduli					1	1
<b>7</b> facilità ubicazione					1	1
<b>8</b> informazioni sul web					1	1
<b>TOT</b>					<b>8</b>	<b>8</b>
<b>%</b>					<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

**DELIBERE**

<i>Domanda</i>	<i>Insuff</i>	<i>Suff</i>	<i>Discr</i>	<i>Buono</i>	<i>Ottimo</i>	<i>TOT</i>
<b>1</b> orario apertura uffici				1	6	7
<b>2</b> competenza addetti				1	6	7
<b>3</b> cortesia addetti				3	4	7
<b>4</b> accesso multimedia				3	4	7
<b>5</b> velocità soluzione			1	4	2	7
<b>6</b> chiarezza moduli			1	5	1	7
<b>7</b> facilità ubicazione		2	1	2	2	7
<b>8</b> informazioni sul web			3	3		6
<b>TOT</b>		<b>2</b>	<b>6</b>	<b>22</b>	<b>25</b>	<b>55</b>
<b>%</b>		<b>3,64</b>	<b>10,91</b>	<b>40,00</b>	<b>45,45</b>	<b>100,00</b>

SEGRETERIA  
PRESIDENTE

<i>Domanda</i>	<i>Insuff</i>	<i>Suff</i>	<i>Discr</i>	<i>Buono</i>	<i>Ottimo</i>	<i>TOT</i>
<b>1</b> orario apertura uffici				1	2	3
<b>2</b> competenza addetti					3	3
<b>3</b> cortesia addetti					3	3
<b>4</b> accesso multimedia					3	3
<b>5</b> velocità soluzione					3	3
<b>6</b> chiarezza moduli					2	2
<b>7</b> facilità ubicazione					3	3
<b>8</b> informazioni sul web					3	3
TOT				<b>1</b>	<b>22</b>	<b>23</b>
<b>%</b>				<b>4,35</b>	<b>95,65</b>	<b>100,00</b>

## Appendice

### Questionario sulla soddisfazione dell'Utente

La PROVINCIA di Arezzo, al fine di prendere atto delle reali esigenze dei propri utenti, ritiene necessario effettuare un sondaggio sulla qualità del suo servizio, così da rendere possibile il miglioramento costante delle proprie attività. Questo breve questionario mira a comprendere meglio le Vostre esigenze e necessità: non esitate, quindi, a segnalare al nostro personale i Vostri commenti ed osservazioni.

Il Questionario deve essere compilato ed inviato via mail al seguente indirizzo di posta elettronica: [urp@provincia.arezzo.it](mailto:urp@provincia.arezzo.it) oppure al numero di fax: 0575 392327 o consegnato direttamente presso gli uffici Urp della Provincia di Arezzo.

Si ringrazia per il valido aiuto fornito con la compilazione del presente documento e si ricorda che il questionario è anonimo e, pertanto, non deve essere firmato.

UFFICIO A CUI SI E' RIVOLTO : \_\_\_\_\_

IN DATA: \_\_\_\_\_

	Domanda	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
1	Qual è il suo giudizio rispetto all'orario di apertura degli uffici?					
2	Come giudica la competenza e la professionalità del personale che ha offerto il servizio?					
3	Valuti la cortesia e la disponibilità del personale					
4	Come giudica l'accesso alle informazioni relative al servizio (telefono, fax, mail, sito web)?					
5	Esprima il suo parere sul tempo impiegato per fornire riscontro o soluzione alle sue istanze					
6	Cosa ne pensa della chiarezza della modulistica predisposta per il servizio?					
7	Giudichi la facilità di orientamento verso gli uffici (segnaletica, ubicazione cartelli, personale della struttura, ecc)					
8	Se ha preso visione della sezione Amministrazione Trasparente nella home page del sito internet della Provincia di Arezzo, esprima il suo parere in merito alla reperibilità delle informazioni ed alla completezza e chiarezza delle stesse.					

SEGNALI I SUOI SUGGERIMENTI, PROPOSTE O OSSERVAZIONI:

---